Ю. Б. Гиппенрейтер

ЧУДЕСА
активного слушания

Лучшее из
«Общаться с ребенком. КАК?»

SHOUT
SHARE
IT

Annotation

Активное слушание – уникальная техника общения, введенная в нашу культуру знаменитым психологом Юлией Борисовной Гиппенрейтер. Активное слушание необходимо всем, оно позволяет наладить настоящий, глубокий контакт родителей с детьми и взрослых друг с другом, снять возникающие конфликты и создать теплую атмосферу взаимного приятия.

В этом выпуске читатели найдут пошаговое руководство к овладению искусством активного слушания, ответы на наиболее часто возникающие вопросы и множество примеров из жизни, в которых проявляется «магия» этого психологического метода.

- Юлия Борисовна Гиппенрейтер
  -
  - Предисловие к серии
  - Часть первая
    - Что такое «активное слушание» и когда надо слушать ребенка?
    - Дополнительные правила активного слушания
    - Три результата активного слушания
    - Еще два замечательных результата
    - Домашние задания
      - Задание первое
      - Задание второе
      - Задание третье
    - Вопросы родителей
    - Двенадцать против одного, или что нам мешает слушать ребенка
    - Трудности родителей
    - Научиться вполне возможно!
      - Задание первое
      - Задание второе
      - Задание третье
      - Задание четвертое
    - Вопросы родителей
  - Часть вторая
    -
    - Тонкости техники. Еще вопросы и ответы
    - «Техника» – это еще далеко не все!
  - Часть третья
    - Сила активного слушания
  - Часть четвертая

- Примеры из жизни

Юлия Борисовна Гиппенрейтер
Чудеса активного слушания

© Гиппенрейтер Ю. Б.
© ООО «Издательство АСТ»

Предисловие к серии

Перед вами третий выпуск из серии небольших («карманных») книжек, которые в целом представляют собой дополненное и переработанное объединение двух моих книг «Общаться с ребенком. Как?» и «Продолжаем общаться с ребенком. Так?». Эти книги вышли в печать с интервалом почти в десять лет, и вторая книга («Продолжаем…») была результатом продумывания и обогащения фактическим материалом первой.

Таким образом, обе книги были и остаются органически связаны по тематике и моим главным гуманистическим установкам. Вместе с тем, они отличались по жанру. Первая книга, по отзывам многих читателей, оказалась очень полезной как практическое руководство; цель второй была больше разъяснительная: хотелось обсудить вместе с родителями, почему стоит поступать так или иначе, и что происходит с ребенком. Иными словами, если первая книга была больше направлена на действие, то вторая – на понимание.

Объединяя материал обеих книг для серии, мы встали перед задачей совмещения жанров без потери ценности каждого из них. В конечном счете, было решено сохранить в нетронутом виде текст и последовательность «Уроков» первой книги, разбив его по одному-двум урокам в каждом выпуске, и далее присоединять переработанный материал второй книги. Как наверняка заметил читатель любой из моих книг, я очень люблю примеры и часто обращаюсь к случаям из реальной жизни. Факты из жизни красноречивее слов и мнений. И в каждом выпуске вы найдете новые яркие истории, рассказанные родителями.

В целом цель настоящей серии – помочь родителям осознанно выбирать методы своих действий при жизни, воспитании и общении с детьми. Небольшие объемы выпусков, надеюсь, облегчат пользование книжками.

Практика показывает, что очень важно пробовать, чтобы испытать первые успехи. После них родители и дальше обнаруживают чудесные изменения ситуации с ребенком, даже если вначале она казалась им безнадежной.

В заключение очень хочу поблагодарить всех, с кем мне довелось обсуждать проблемы воспитания детей – родителей, учителей, воспитателей детских садов, студентов и слушателей второго высшего образования МГУ, корреспондентов газет, журналов и радио, многие из которых были сами родители.

Все участники нашего общения искренне делились своими проблемами и переживаниями, пробами и ошибками, вопросами

и открытиями, писали о трудностях и успехах. Ваши поиски и достижения нашли отражения в моих книгах и, без сомнения, вдохновят многих и многих родителей, педагогов и воспитателей на труд и подвиг воспитания счастливого ребенка.

Хочу принести глубокую личную благодарность моему мужу Алексею Николаевичу Рудакову, с которым я имела счастье обсуждать не только все основные идеи книг, но также стиль, тонкие нюансы текстов, их оформление и рисунки. В его лице я всегда имела не только строгого и доброжелательного редактора, но и человека, ясно мыслящего и готового оказать эмоциональную поддержку при любой трудной работе.

В этой части мы поговорим о **явных и неявных «секретах» активного слушания** – о том, как наладить настоящий, глубокий контакт с ребенком.

Часть первая
Как слушать ребенка

Что такое «активное слушание» и когда надо слушать ребенка?

Причины трудностей ребенка часто бывают спрятаны в сфере его чувств. Тогда практическими действиями – показать, научить, направить – ему не поможешь. В таких случаях лучше всего… **его послушать.** Правда, иначе, чем мы привыкли. Психологи нашли и очень подробно описали способ «помогающего слушания», иначе его называют **«активным слушанием».**

Что же это значит – активно слушать ребенка? Начну с ситуаций.

– Мама сидит в парке на скамейке, к ней подбегает ее трехлетний малыш в слезах: «Он отнял мою машинку!»

– Сын возвращается из школы, в сердцах бросает на пол портфель, на вопрос отца отвечает: «Больше я туда не пойду!»

– Дочка собирается гулять; мама напоминает, что надо одеться потеплее, но дочка капризничает: она отказывается надевать «эту уродскую шапку».

Во всех случаях, когда ребенок расстроен, обижен, потерпел неудачу, когда ему больно, стыдно, страшно, когда с ним обошлись грубо или несправедливо и даже когда он очень устал, первое, что нужно сделать – это **дать ему понять, что вы знаете о его переживании** (или состоянии), «слышите» его. Для этого лучше всего сказать, что именно, по вашему впечатлению, чувствует сейчас ребенок. Желательно назвать «по имени» это его чувство или переживание. Повторю сказанное короче. Если у ребенка **эмоциональная проблема**, его надо активно выслушать.

Вернемся к нашим примерам и подберем фразы, в которых родитель называет чувство ребенка:

> **Активно слушать ребенка – значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство.**

СЫН: Он отнял мою машинку!
МАМА: Ты очень огорчен и рассержен на него.

СЫН: Больше я туда не пойду!
ПАПА: Ты больше не хочешь ходить в школу.

ДОЧЬ: Не буду я носить эту уродскую шапку!

МАМА: Тебе она очень не нравится.

Сразу замечу: скорее всего, такие ответы покажутся вам непривычными и даже неестественными. Гораздо легче и привычнее было бы сказать:

– Ну ничего, поиграет и отдаст…

– Как это ты не пойдешь в школу?!

– Перестань капризничать, вполне приличная шапка!

При всей кажущейся справедливости этих ответов они имеют один общий недостаток: оставляют ребенка **наедине с его переживанием**. Своим советом или критическим замечанием родитель как бы сообщает ребенку, что его переживание неважно, оно не принимается в расчет.

Напротив, ответы по способу активного слушания показывают, что родитель понял внутреннюю ситуацию ребенка, готов, услышав о ней больше, принять ее. Такое буквальное **сочувствие** родителя производит на ребенка совершенно особое впечатление (замечу, что не меньшее, а порой гораздо большее влияние оно оказывает и на самого родителя, о чем немного ниже). Многие родители, которые впервые попробовали спокойно «озвучить» чувства ребенка, рассказывают о неожиданных, порой чудодейственных результатах. Приведу два реальных случая.

Мама входит в комнату дочки и видит беспорядок.

МАМА: Нина, ты все еще не убралась в своей комнате?

ДОЧЬ: Ну мам, потом.

МАМА: Тебе очень не хочется сейчас убираться.

ДОЧЬ (неожиданно бросается на шею матери): Мамочка, какая ты у меня замечательная!

Другой случай рассказал папа семилетнего мальчика.

Они с сыном торопились на автобус. Автобус был последний, и на него никак нельзя было опоздать. По дороге мальчик попросил купить шоколадку, но папа отказался. Тогда обиженный сын стал саботировать папину спешку: отставать, смотреть по сторонам, останавливаться для каких-то «неотложных» дел. Перед папой встал выбор: опаздывать нельзя, а тащить сына насильно за руку ему тоже не хотелось. И тут он вспомнил наш совет.

– Денис, – обратился он к сыну, – ты расстроился из-за того, что я не купил тебе шоколадку, расстроился и обиделся на меня.

В результате произошло то, чего папа совсем не ожидал: мальчик миролюбиво вложил свою руку в папину, и они быстро зашагали к автобусу.

Не всегда, конечно, конфликт разрешается так быстро. Иногда ребенок, чувствуя готовность отца или матери его слушать и понимать, охотно продолжает рассказывать о случившемся. Взрослому остается только активно слушать его дальше.

Приведу пример более длительного разговора, в котором мама несколько раз «озвучила» то, что она услышала и увидела, беседуя с плачущим ребенком.

Мама занята деловым разговором. В соседней комнате играют ее пятилетняя дочка и десятилетний сын. Вдруг раздается громкий плач. Плач приближается к маминой двери, и со стороны коридора начинает дергаться ручка. Мама открывает дверь, перед ней стоит, уткнувшись в косяк, плачущая дочь, а сзади – растерянный сын.

ДОЧЬ: У-у-у-у!

МАМА: Миша тебя обидел… (Пауза.)

ДОЧЬ (продолжает плакать): Он меня урони-и-ил!

МАМА: Он тебя толкнул, ты упала и ушиблась… (Пауза.)

ДОЧЬ (переставая плакать, но все еще обиженным тоном): Нет, он меня не поймал.

МАМА: Ты откуда-то прыгала, а он тебя не удержал и ты упала… (Пауза.)

Миша, который с виноватым видом стоит сзади, утвердительно кивает головой.

ДОЧЬ (уже спокойно): Да… Я к тебе хочу. (Забирается к маме на колени.)

МАМА (через некоторое время): Ты хочешь побыть со мной, а на Мишу все еще обижаешься и не хочешь с ним играть.

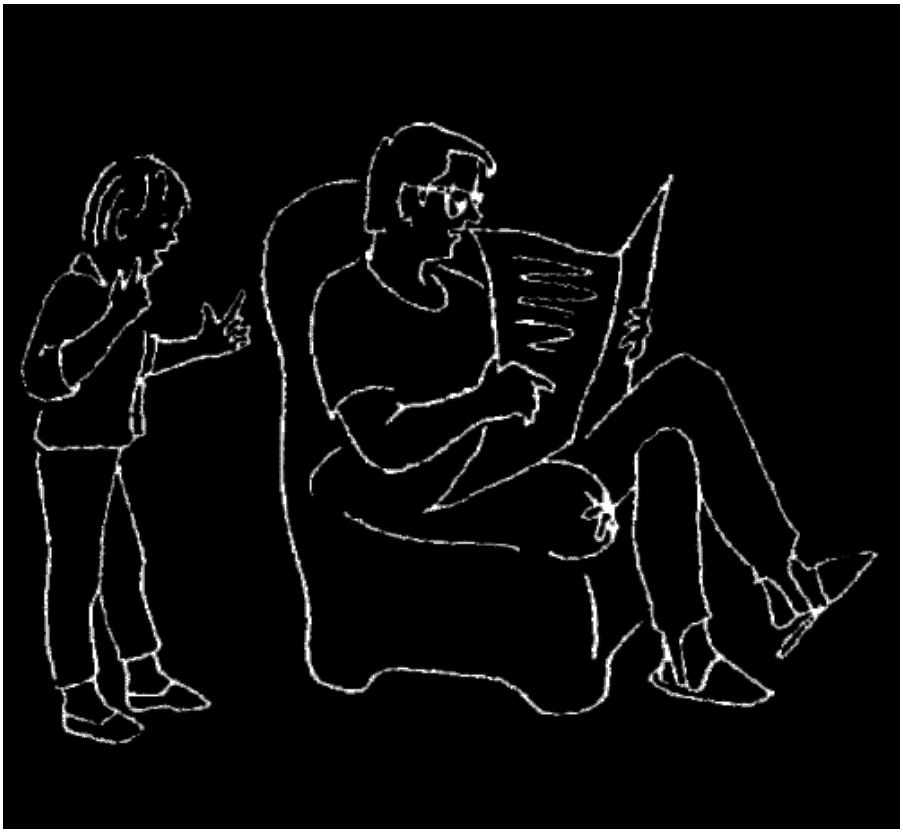
ДОЧЬ: Нет. Он там свои пластинки слушает, а мне неинтересно.

МИША: Ладно, пойдем, я тебе твою пластинку поставлю…

Дополнительные правила активного слушания

Этот диалог дает нам возможность обратить внимание на некоторые важные особенности и дополнительные правила беседы по способу активного слушания.

Во-первых, если вы хотите послушать ребенка, **обязательно повернитесь к нему лицом**. Очень важно, чтобы **его и ваши глаза находились на одном уровне**. Если ребенок маленький, присядьте около него, возьмите его на руки или на колени, можно слегка притянуть ребенка к себе, подойти или придвинуть свой стул к нему поближе. Избегайте общаться с ребенком, находясь в другой комнате, повернувшись лицом к плите или к раковине с посудой, смотря телевизор, читая газету, сидя, откинувшись на спинку кресла или лежа на диване. Ваше положение по отношению к нему и ваша поза – первые и **самые сильные сигналы** о том, насколько вы готовы его слушать и услышать. Будьте очень внимательны к этим сигналам, которые хорошо «читает» ребенок любого возраста, даже не отдавая себе сознательного отчета в том.



Во-вторых, если вы беседуете с расстроенным или огорченным ребенком, **не следует задавать ему вопросы**. Желательно, чтобы ваши ответы звучали в утвердительной форме.

Например:

СЫН (с мрачным видом): Не буду больше водиться с Петей.
РОДИТЕЛЬ: Ты на него обиделся.

Возможные неправильные реплики:
– А что случилось?
– Ты что, на него обиделся?

Почему первая фраза родителя более удачна? Потому что она сразу показывает, что родитель настроился на «эмоциональную волну» сына, что он слышит и принимает его огорчение, во втором же случае ребенок может подумать, что родитель вовсе не с ним, а как внешний участник интересуется только «фактами», выспрашивает о них. На самом деле это может быть совсем не так, и отец, задавая вопрос, может вполне сочувствовать сыну, но дело в том, что фраза, оформленная как вопрос, **не отражает**

сочувствия.

Казалось бы, разница между утвердительным и вопросительным предложениями очень незначительна, иногда это всего лишь тонкая интонация, а реакция на них бывает очень разная. Часто на вопрос «Что случилось?» огорченный ребенок отвечает «Ничего!», а если вы скажете «Что-то случилось…», то ребенку бывает легче начать рассказывать о случившемся.

В-третьих, очень важно в беседе **«держать паузу».** После каждой вашей реплики лучше всего помолчать. Помните, что это время принадлежит ребенку, не забивайте его своими соображениями и замечаниями. Пауза помогает ребенку разобраться в своем переживании и одновременно полнее почувствовать, что вы рядом. Помолчать хорошо и после ответа ребенка – может быть, он что-то добавит. Узнать о том, что ребенок еще не готов услышать вашу реплику, можно по его внешнему виду. Если его глаза смотрят не на вас, а в сторону, «внутрь» или вдаль, то продолжайте молчать – в нем происходит сейчас очень важная и нужная внутренняя работа.

В-четвертых, в вашем ответе также иногда полезно **повторить**, что, как вы поняли, случилось с ребенком, а потом **обозначить его чувство**. Так, ответ отца в предыдущем примере мог бы состоять из двух фраз:

СЫН (с мрачным видом): Не буду больше водиться с Петей.

ОТЕЦ: Не хочешь с ним больше дружить. (Повторение услышанного.)

СЫН: Да, не хочу.

ОТЕЦ (после паузы): Ты на него обиделся. (Обозначение чувства.)

Иногда у родителей возникает опасение, что ребенок воспримет повторение его слов как передразнивание. Этого можно избежать, если использовать другие слова с тем же смыслом. В нашем примере слово «водиться» отец заменил «дружить». Практика показывает, что если вы даже и используете те же фразы, но при этом точно угадываете переживание ребенка, он, как правило, не замечает ничего необычного, и беседа успешно продолжается. Конечно, может случиться, что в ответе вы не совсем точно угадали случившееся событие или чувство ребенка. Не смущайтесь, в следующей фразе он вас поправит. Будьте внимательны к его поправке и покажите, что вы ее приняли.

Так, в примере с двумя детьми мама только на третий раз угадала, что произошло с девочкой и ее братом. («Ты откуда-то

прыгала, а он тебя не удержал».) И после этого дочка сразу успокоилась.

Три результата активного слушания

Хочу снова отметить, что беседа по способу активного слушания очень непривычна для нашей культуры, и ею овладеть непросто. Однако этот способ быстро завоюет ваши симпатии, как только вы увидите результаты, которые он дает. **Их по крайней мере три**. Они также могут служить признаками того, что вам удается правильно слушать ребенка. Перечислю их.

1. Исчезает или по крайней мере сильно **ослабевает отрицательное переживание ребенка.** Здесь сказывается замечательная закономерность: разделенная радость удваивается, разделенное горе уменьшается вдвое.

2. Ребенок, убедившись, что взрослый готов его слушать, **начинает рассказывать о себе все больше**: тема повествования (жалобы) меняется, развивается. Иногда в одной беседе неожиданно разматывается целый клубок проблем и огорчений.

Мама укладывает четырехлетнюю Машу спать, и девочка просит посидеть с ней.

ДОЧЬ: Мамочка, ну еще капельку, ну чуть-чуть!

МАМА: Машенька, уже поздно, все ребята спят.

ДОЧЬ: Целый день одна и одна, не хочу больше!

МАМА: Ты же целый день с ребятами в саду играешь… (Вспоминает активное слушание.) Ты чувствуешь себя одинокой…

ДОЧЬ: Да, ребят много, а маму в сад не пускают.

МАМА: Ты скучаешь без меня.

ДОЧЬ: Скучаю, а Саша Петров дерется.

МАМА: Ты на него сердита.

ДОЧЬ: Он мою игру поломал!

МАМА: И ты расстроилась…

ДОЧЬ: Нет, я его толкнула, чтоб не ломал, а он меня кубиком по спине.

МАМА: Было больно… (Пауза.)

ДОЧЬ: Больно, а тебя нет!

МАМА: Ты хотела, чтобы мама тебя пожалела.

ДОЧЬ: Я хотела с тобой пойти…

МАМА: Пойти… (Пауза.)

ДОЧЬ: Ты же обещала нас с Игорьком в зоопарк сводить, я все жду-жду, а ты не ведешь!

Как часто мы оставляем детей наедине с грузом разных переживаний своими решительными «Поздно!», «Пора спать», в то время как несколько минут слушания могли бы по-настоящему успокоить ребенка перед сном. Многие родители рассказывают, что активное слушание помогло им впервые установить контакт со своими детьми.

Вот пример из книги Т. Гордона.

Отец пятнадцатилетней девочки, вернувшись с родительских курсов, где он познакомился со способом активного слушания, нашел свою дочь в кухне, болтающей со своим одноклассником. Подростки в нелестных тонах обсуждали школу. «Я сел на стул, – рассказывал потом отец, – и решил их активно слушать, чего бы мне это ни стоило. В результате ребята проговорили, не закрывая рта, два с половиной часа, и за это время я узнал о жизни своей дочери больше, чем за несколько предыдущих лет!»

3. **Ребенок сам продвигается в решении своей проблемы**.

Привожу почти дословно рассказ молодой женщины – слушательницы наших курсов:

Моей сестре Лене четырнадцать лет. Иногда она приезжает ко мне в гости. Перед очередным ее приездом мама позвонила и рассказала, что Лена связалась с плохой компанией. Мальчики и девочки в этой компании курят, пьют, выманивают друг у друга деньги. Мама очень обеспокоена и просит меня как-то повлиять на сестру.

В разговоре с Леной заходит речь о ее друзьях. Чувствую, что ее настроение портится.

– Лена, я вижу, тебе не очень приятно говорить о твоих друзьях.

– Да, не очень.

– Но ведь у тебя есть настоящий друг.

– Конечно есть – Галка. А остальные… даже не знаю.

– Ты чувствуешь, что остальные могут тебя подвести.

– Да, пожалуй.

– Ты не знаешь, как к ним относиться.

– Да…

– А они к тебе очень хорошо относятся.

Лена бурно реагирует:

– Ну нет, я бы не сказала. Если бы они ко мне хорошо относились, то не заставляли бы занимать у соседей деньги на вино, а потом просить их у мамы, чтобы отдать.

– Да-а. Ты считаешь, что нормальные люди так не поступают.

– Конечно, не поступают. Вон Галка не дружит с ними и учится хорошо. А мне даже уроки некогда делать.

– Ты стала хуже учиться.

– Учительница даже домой звонила, жаловалась маме.

– Мама, конечно, сильно расстроилась. Тебе ее жаль.

– Я очень люблю маму и не хочу, чтобы она расстраивалась, но ничего не могу с собой поделать. Характер какой-то у меня стал ужасный. Чуть что – начинаю грубить.

– Ты понимаешь, что грубить плохо, но что-то внутри тебя толкает сказать грубость, обидеть человека…

– Я не хочу никого обижать. Наоборот, мне все время кажется, что меня хотят обидеть. Все время чему-то учат…

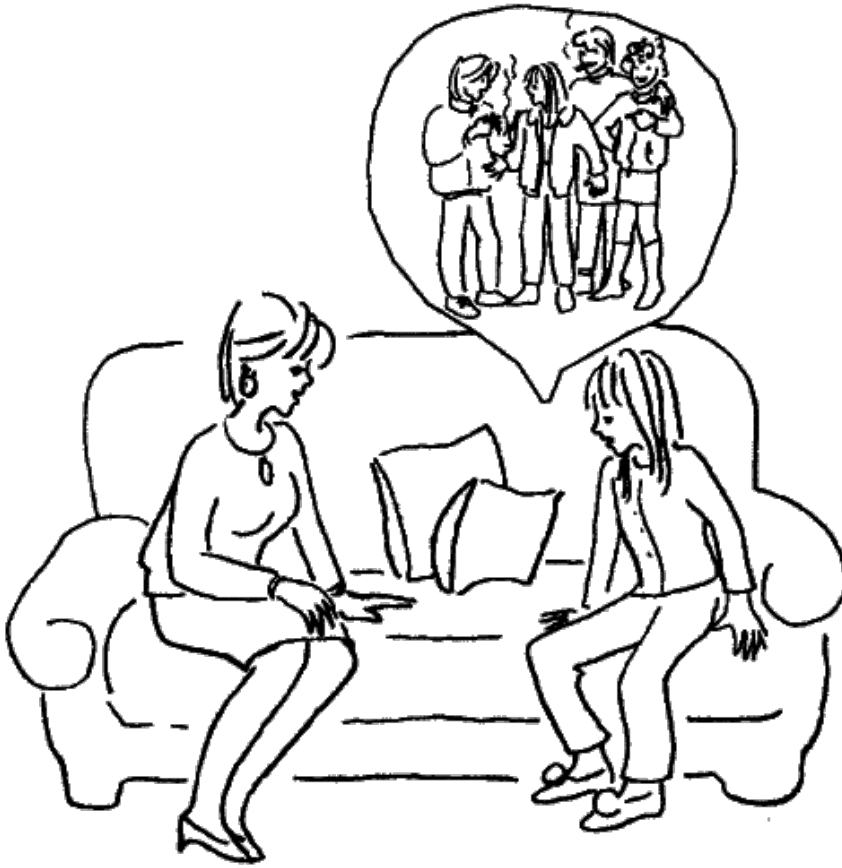
– Тебе кажется, что тебя обижают и учат…

– Ну да. Потом я понимаю, что они хотят как лучше и в чем-то правы.

– Ты понимаешь, что они правы, но не хочешь это показывать.

– Да, а то будут думать, что я их во всем и всегда буду слушаться.

– Ребята из компании тоже не хотят слушаться своих родителей…



– Они даже их обманывают.

– Даже обманывают. Если обманывают родителей, то что им стоит обмануть друзей…

– Вот-вот! Я теперь поняла. Они же с деньгами меня обманули: отдавать и не собираются. В общем, они мне надоели, и я им в глаза скажу, что они за люди.

Лена поехала домой. Через несколько дней звонит мама.

– Оля, Лена передо мной извинилась. Сказала, что все поняла. И вообще стала другим человеком – ласковая, добрая, с компанией не ходит, чаще сидит дома, делает уроки, читает. А самое главное – сама очень довольна. Спасибо тебе!

Еще два замечательных результата

Вы познакомились с тремя положительными результатами, которые можно обнаружить (любой из них или сразу все) при удачном активном слушании ребенка уже в ходе беседы. Однако постепенно родители начинают обнаруживать еще по крайней мере два замечательных изменения, более общего характера.

Первое: родители сообщают, как о чуде, что **дети сами довольно быстро начинают активно слушать** их. Рассказывает мама четырехлетней Нади.

На днях садимся обедать, я ставлю перед Надей тарелку с едой, но она отворачивается, отказывается есть. Опускаю глаза и думаю, как правильно сказать. Но тут слышу слова дочки:

НАДЯ: Мамуленька, ты расплачешься сейчас…

МАМА: Да, Надя, я огорчена, что ты не хочешь обедать.

НАДЯ: Я понимаю, тебе обидно. Ты готовила, а я не ем твой обед.

МАМА: Да, мне очень хотелось, чтобы тебе понравился обед. Я очень старалась.

НАДЯ: Ладно, мамочка, я съем все-все до последней капельки.

И действительно – все съела!

Второе изменение касается самих родителей. Очень часто в начале занятий по активному слушанию они делятся вот каким своим неприятным переживанием. «Вы говорите, – обращаются они к психологу, – что активное слушание помогает понять и почувствовать проблему ребенка, поговорить с ним по душам. В то же время вы учите нас способу или методу, как это делать. Учите строить фразы, подыскивать слова, соблюдать правила. Какой же это разговор «по душам»? Получается сплошная «техника», к тому же неудобная, неестественная. Слова не приходят в голову, фразы получаются корявые, вымученные. И вообще – нечестно: мы хотим, чтобы ребенок поделился с нами сокровенным, а сами «применяем» к нему какие-то способы».

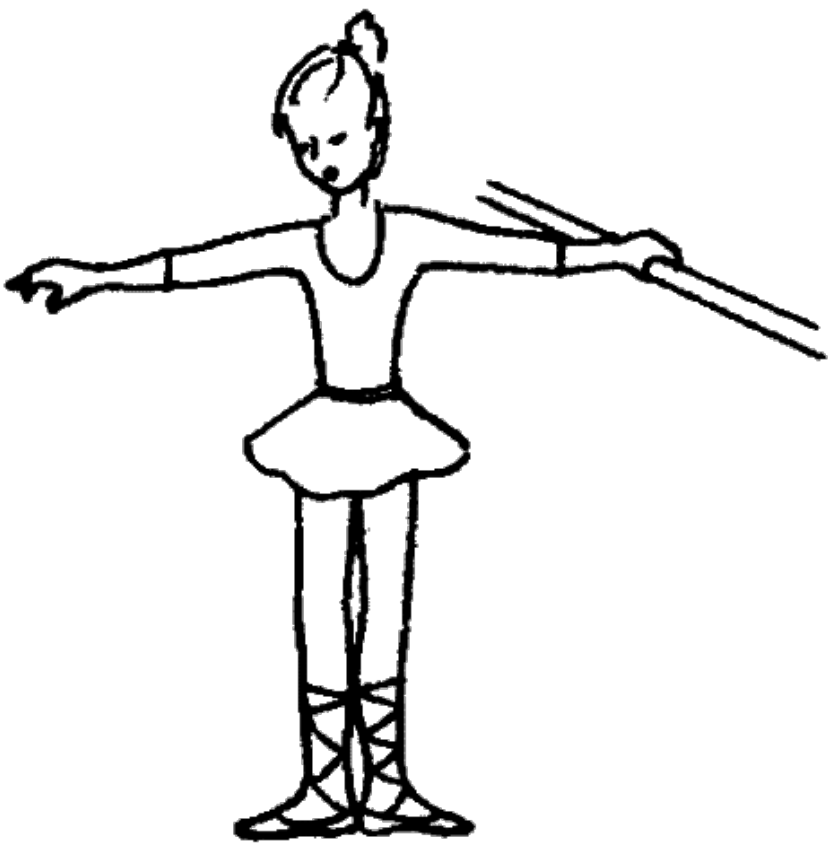
Такие или приблизительно такие возражения приходится слышать часто на первых двух-трех занятиях. Но постепенно переживания родителей начинают меняться. Обычно это случается после первых удачных попыток вести беседу с ребенком по-другому. Успех окрыляет родителей, они начинают иначе относиться к «технике» и одновременно замечают в себе что-то новое. Они обнаруживают, что становятся **более чувствительными** к нуждам и горестям ребенка, легче

принимают его «отрицательные» чувства. Родители говорят, что со временем они начинают находить в себе больше терпения, меньше раздражаться на ребенка, лучше видеть, как и отчего ему бывает плохо. Получается так, что «техника» активного слушания оказывается средством преображения родителей. Мы думаем, что «применяем» ее к детям, а она **меняет нас самих**. В этом – ее чудесное скрытое свойство.

Что же касается беспокойства родителей относительно искусственности, «приемов» и «техник», то преодолеть его помогает одно сравнение, которое я часто привожу на занятиях.

Хорошо известно, что начинающие балерины часы проводят в упражнениях, далеко не естественных с точки зрения наших обычных представлений.

Например, они разучивают позиции, при которых ступни ставятся под различными углами, в том числе под углом 180 градусов.



При таком «вывернутом» положении ног балерины должны

свободно держать равновесие, приседать, следить за движениями рук… и все это нужно для того, чтобы потом они танцевали легко и свободно, не думая уже ни о какой технике. Так же и с навыками общения. Они вначале трудны и порой необычны, но когда вы ими овладеваете, «техника» исчезает и переходит в **искусство** общения.

Домашние задания

Задание первое

Перед вами таблица, в которой нужно заполнить графу «Чувства ребенка».

В левой колонке вы найдете описание ситуации и слова ребенка, справа напишите, какие, по вашему мнению, чувства он испытывает в этом случае. Пока не думайте о вашем ответе.

Ситуация и слова ребенка	Чувства ребенка	Ваш ответ
1. (Образец): «Сегодня, когда я выходила из школы, мальчишка-хулиган выбил у меня портфель и из него все высыпалось».	Огорчение, обида	Ты расстроилась, и было очень обидно
2. (Ребенку сделали укол, плачет): «Доктор плохой!».		
3. (Старший сын — маме): «Ты всегда ее защищаешь, говоришь «маленькая, маленькая», а меня никогда не жалеешь».		
4. «Сегодня на уроке математики я ничего не поняла и сказала об этом учителю, а все ребята смеялись».		
5. (Ребенок роняет чашку, та разбивается): «Ой!!! Моя ча-а-шечка!»		
6. (Влетает в дверь): «Мам, ты знаешь, я сегодня первый написал и сдал контрольную!»		
7. «Ну надо же, я забыла включить телевизор, а там было продолжение фильма!»		

Задание второе

По сути, это продолжение первого задания. Запишите в третьей колонке ваш ответ на слова ребенка. Обозначьте в этой фразе чувство, которое (по вашему предположению) он испытывает (см. образец).

Примечание. Правильные ответы к этому и предыдущему

заданиям вы найдете в конце урока.

Задание третье

Начните то же делать в вашем повседневном общении с ребенком: замечайте моменты его различных переживаний, когда он обижен, расстроен, боится, не хочет, устал, рассержен, радостен, нетерпелив, увлечен… и называйте их в вашем обращении к нему. Не забывайте о повествовательной (не вопросительной) форме вашей реплики и о паузе после ваших слов.

Вопросы родителей

ВОПРОС: *Всегда ли нужно активно слушать ребенка? Вот, например, вчера сын пришел домой в порванных брюках. Ему хоть бы что, а я в отчаянии: где теперь их достанешь! Неужели и здесь его надо было активно слушать?*

ОТВЕТ: Нет, не надо. Когда ребенку «хоть бы что», а вы переживаете, то ситуация как раз противоположна той, которую мы имели в виду до сих пор. Как в этом случае реагировать, мы обсудим в следующем выпуске.

Другой случай, когда не надо активно слушать – это вопрос типа: «Мам, который час?» Было бы нелепо ответить: «Ты хочешь узнать, который час…»

ВОПРОС: *Обязательно ли, слушая ребенка, откликаться развернутыми фразами?*

ОТВЕТ: Совсем не обязательно. Одна мама пишет: «Моя дочка, придя из школы, рассказывает, не закрывая рта, обо всем, что случилось. Мне остается только кивать головой и поддакивать».

Эта мама ведет себя естественно и совершенно правильно. Когда ребенок, переполненный впечатлениями, говорит «не закрывая рта», все, в чем он нуждается, – это в вашем присутствии и внимании. Психологи назвали этот способ «пассивным слушанием» – пассивным, конечно, только внешне. Здесь употребляются короткие фразы и слова, междометия, просто мимические знаки, говорящие о том, что вы слушаете и отзываетесь на детские

чувства: «Да-да…», «Ага!», «Неужели?», «Расскажи еще…», «Интересно», «Ты так и сказал!», «Вот-вот…», «И что же?», «Замечательно!», «Ну надо же!..» и т. п.

Короткие слова уместны и при рассказе об отрицательных переживаниях.

В опере «Снегурочка» есть сцена – дуэт: к старому царю берендеев приходит девушка. Она жалуется на то, что возлюбленный покинул ее, полюбив Снегурочку. Льется грустная речь девушки, а мудрый старик мягко отвечает: «Сказывай, сказывай…», «Сказывай, деточка…», «Сказывай, милая…», «Сказывай, слушаю». Не правда ли, завораживающий пример искусства слушать, пришедший к нам из глубин народной культуры! А мудрые бабушки, по которым теперь все тоскуют, – не так ли они слушали?

ВОПРОС: *А как слушать ребенка, если некогда? Как прервать его?*

ОТВЕТ: Если некогда, лучше не начинайте. Нужно, чтобы у вас был некоторый запас времени. От начатых и прерванных попыток слушать ребенка тот может получить только разочарование. Хуже всего, если хорошо начавшийся разговор резко обрывается родителем:

– Вася, пора домой.

– Пап, пожалуйста, еще немножко!

– Тебе хочется еще немножко поиграть… (Активно слушает.)

– Да, у нас так интересно!

– Сколько же еще?

– Ну, хоть полчасика.

– Нет, это слишком много. Сейчас же домой!

При повторении подобных случаев у ребенка может вырасти лишь недоверие к отцу, и попытки активного слушания он начнет оценивать как способ войти к нему в доверие, чтобы потом больнее ударить. Особенно опасны такие ошибки, если у вас до сих пор не было хорошего контакта с ребенком, и вы делаете только первые шаги.

ВОПРОС: *А что, если активное слушание не помогает? Например, на днях я говорю дочке: «Пора садиться за уроки». А она отвечает. «Нет, еще есть время, сейчас не хочу». Я ей: «Тебе сейчас не хочется…» Она: «Да, не хочется», – так и не села!*

ОТВЕТ: Этот вопрос помогает разъяснить одно частое ошибочное мнение родителей, будто активное слушание – это способ добиться от ребенка того, что вы от него хотите. Совсем нет, активное слушание – это путь установления лучшего контакта с ребенком, способ показать, что вы безусловно его принимаете со всеми его отказами, бедами, переживаниями. Для появления такого контакта может понадобиться некоторое время, в течение которого ребенок убедится, что вы стали более внимательно относиться к его проблемам. Если же, напротив, он заподозрит, что вы рассчитываете каким-то новым способом воздействовать на него «в свою пользу», то сопротивление вашим попыткам только возрастет.

Ответы на задания 1 и 2

Возможные ответы родителя:

1. Ты очень расстроилась и было обидно.
2. Тебе больно, ты рассердилась на доктора.

3. Тебе хочется, чтобы я тебя тоже защищала.
4. Было очень неловко и обидно.
5. Ты испугалась, и чашечку очень жалко.
6. Здорово! Я вижу, ты очень рад.
7. Очень досадно…

Двенадцать против одного, или что нам мешает слушать ребенка

Родители, которые пытаются научиться активному слушанию, жалуются на большие трудности: на ум приходят **привычные ответы**, – все, кроме необходимого.

На одном из занятий группу родителей попросили написать, как бы они ответили на такую жалобу дочери:

– Таня больше не хочет со мной дружить. Сегодня она играла и смеялась с другой девочкой, а на меня они даже не взглянули.

Вот какие были ответы:

– А ты попробуй подойди к ним первая: может быть, и тебя примут.

– Наверное, ты сама в чем-то виновата.

– Конечно, очень обидно. Но, может быть, Тане интереснее с той девочкой. Лучше не навязывай ей свою дружбу, а найди себе другую подружку.

– А ты предложи Тане поиграть с твоей новой куклой.

– Не знаю, что делать. Подари им что-нибудь.

– Такое часто бывает в жизни. Постарайся не переживать так сильно.

– А у вас с ней не было ссоры?

– Брось переживать. Давай лучше поиграем.

Родители очень удивились, узнав, что ни один ответ не был удачным. В последние два десятилетия психологи проделали очень важную работу: они выделили типы традиционных родительских высказываний – настоящих **помех** на пути активного слушания ребенка. Их оказалось целых двенадцать! Давайте же познакомимся с этими типами **автоматических ответов** родителей, а также с тем, что слышат в них дети.

1. Приказы, команды: «Сейчас же перестань!», «Убери!», «Вынеси ведро!!!», «Быстро в кровать!», «Чтобы больше я этого не слышал!», «Замолчи!».

В этих категоричных фразах ребенок слышит нежелание родителей вникнуть в его проблему, чувствует неуважение к его самостоятельности.

Такие слова вызывают чувство бесправия, а то и брошенности «в беде».

В ответ дети обычно сопротивляются, «бурчат», обижаются, упрямятся.

МАМА: Вова, одевайся скорее (команда), в садик опаздываем!

ВОВА: Я не могу, помоги мне.

МАМА: Не выдумывай! (Приказ.) Сколько раз уже одевался сам!

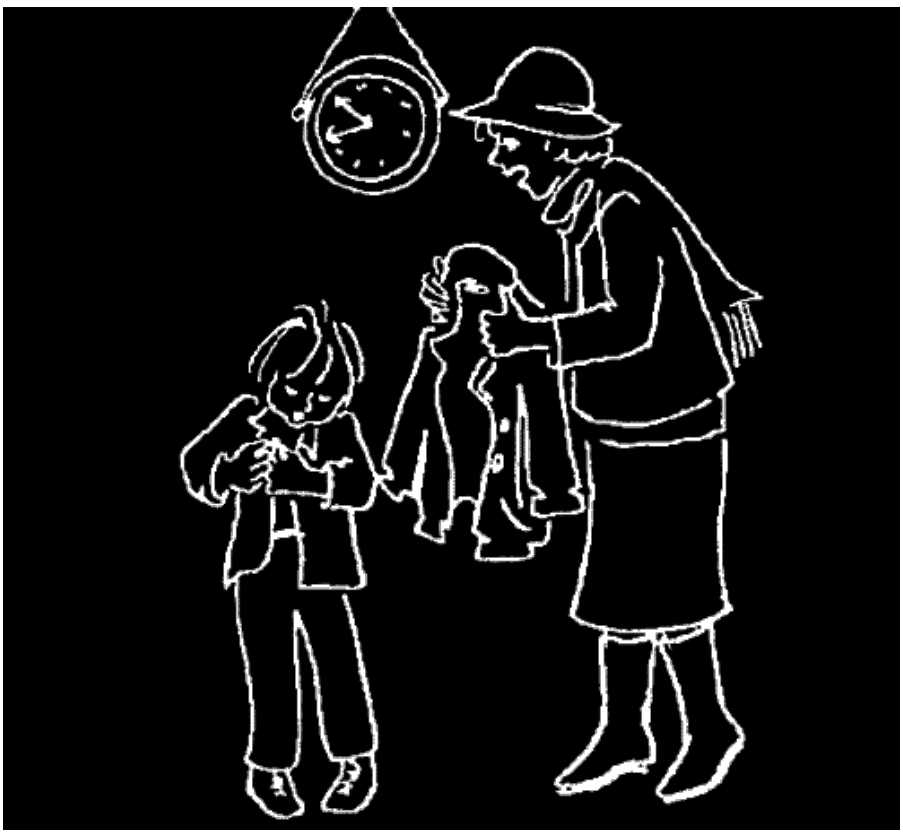
ВОВА: Рубашка противная, не хочу ее.

МАМА: Новые фокусы! Ну-ка, сейчас же одевайся! (Снова приказ.)

ВОВА: А у меня не застегивается.

МАМА: Не застегивается – так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха.

ВОВА (плачущим голосом): Ты плохая…



А разговор мог бы развиваться совсем по-другому:

МАМА: Вова, одевайся скорее, в садик опаздываем.

ВОВА: Я не могу, помоги мне.

МАМА (останавливается на минутку): Не можешь сам справиться.

ВОВА: Рубашка противная, не хочу ее.

МАМА: Тебе не нравится рубашка.

ВОВА: Да, ребята вчера смеялись, говорили: девчачья.

МАМА: Тебе было очень неприятно. Понимаю. Давай наденем вот эту!

ВОВА (облегченно): Давай! (Быстро одевается.)

Заметим, что в этом разговоре первые же ответы мамы на слова мальчика («Не можешь сам справиться», «Тебе не нравится рубашка») настраивают ее на то, чтобы действительно послушать его, услышать его ответы, а не только свои приказания. В результате сын охотно делится своей действительной проблемой, и мать готова ее принять. Если же разговор идет первым способом, то неизбежно появляется следующий тип родительских фраз.

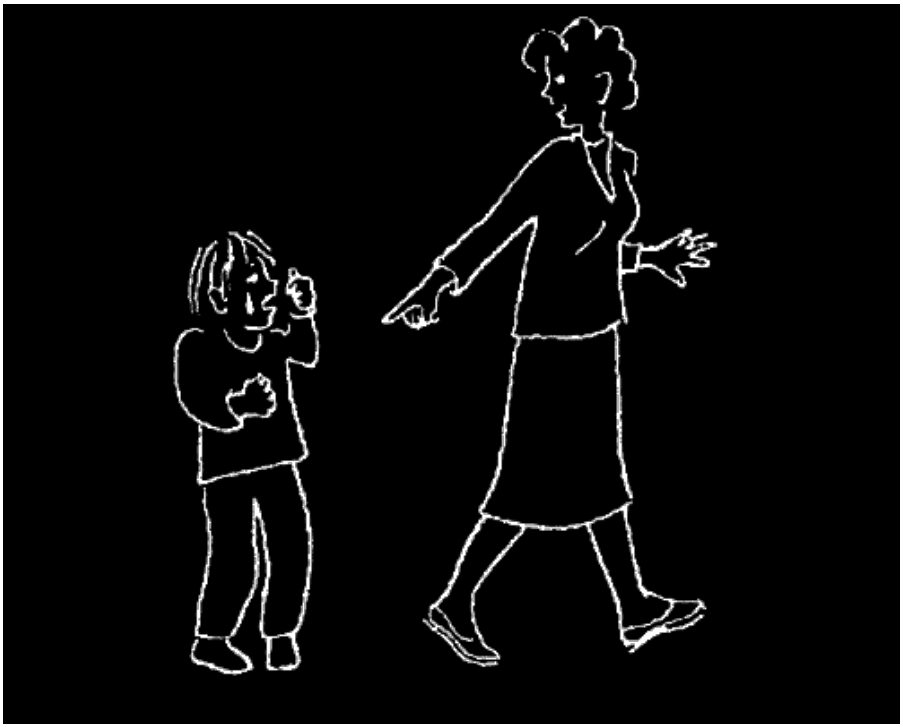
2. Предупреждения, предостережения, угрозы: «Если ты не прекратишь плакать, я уйду», «Смотри, как бы не стало хуже», «Еще раз это повторится, и я возьмусь за ремень!», «Не придешь вовремя, пеняй на себя».

Угрозы бессмысленны, если у ребенка сейчас неприятное переживание. Они лишь загоняют его в еще больший тупик.

Так, в конце первого разговора мама прибегла к угрозе «так и пойдешь, все ребята увидят, какой ты неряха», на что последовали слезы и выпад мальчика в адрес мамы.

Знакомы ли вам такие сцены? Бывает ли так, что в результате вы реагируете еще большим «закручиванием гаек», следующей угрозой, окриком?

Угрозы и предупреждения плохи еще и тем, что при частом повторении дети к ним привыкают и перестают на них реагировать. Тогда некоторые родители от слов переходят к делу и быстро проходят путь от слабых наказаний к более сильным, а порой и жестоким: раскапризничавшегося малыша «оставляют» одного на улице, дверь закрывают на ключ, рука взрослого тянется к ремню.



3. Мораль, нравоучения, проповеди: «Ты обязан вести себя как подобает», «Каждый человек должен трудиться», «Ты должен уважать взрослых».

Обычно дети из таких фраз не узнают ничего нового. Ничего не меняется от того, что они слышат это в «сто первый раз». Они чувствуют давление внешнего авторитета, иногда вину, иногда скуку, а чаще всего все вместе взятое.

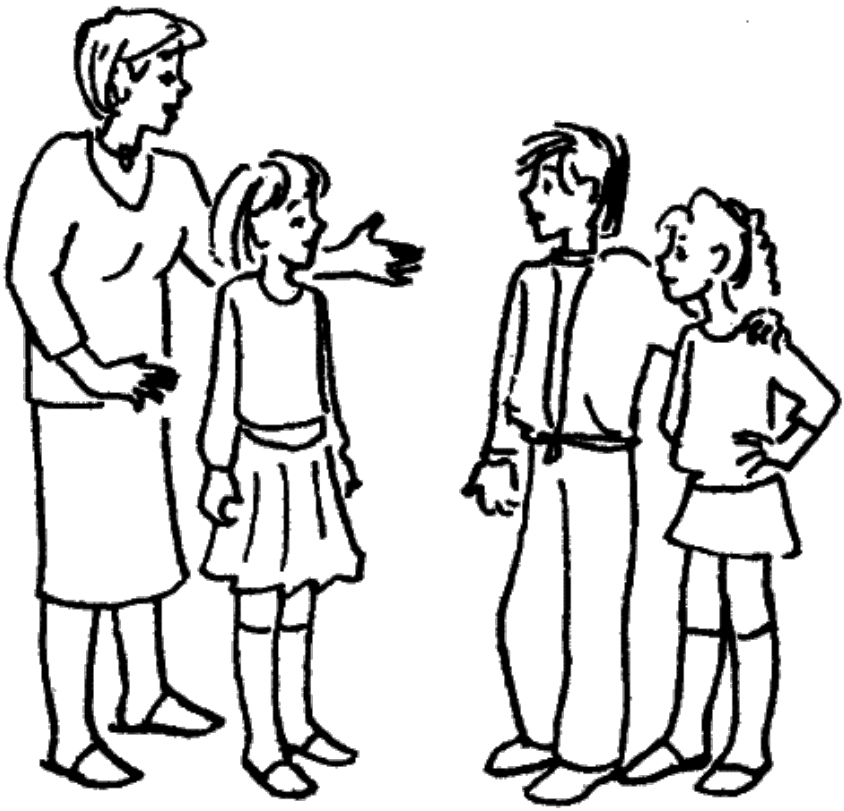
Дело в том, что моральные устои и нравственное поведение воспитываются в детях не столько словами, сколько атмосферой в доме, через подражание поведению взрослых, прежде всего родителей. Если в семье все трудятся, воздерживаются от грубых слов, не лгут, делят домашнюю работу, – будьте уверены, ребенок знает, как надо себя правильно вести.

Если же он нарушает «нормы поведения», то стоит посмотреть, не ведет ли себя кто-то в семье так же или похожим образом. Если эта причина отпадает, то скорее всего действует другая: ваш ребенок «выходит за рамки» из-за своей внутренней неустроенности, эмоционального неблагополучия. В обоих случаях словесные поучения – самый неудачный способ помочь делу.

Хочу рассказать реальную историю.

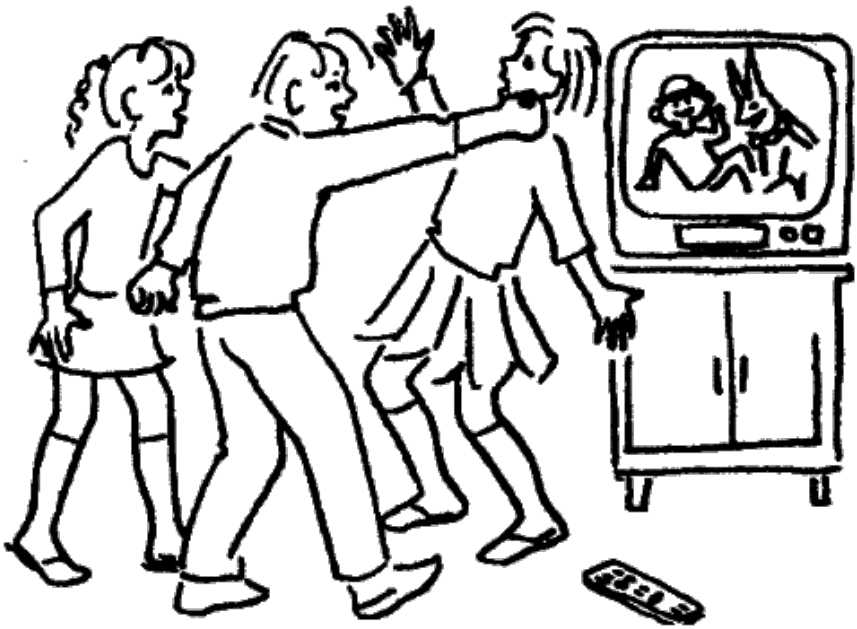
Родители двух детей, Ани девяти лет и Васи тринадцати лет,

уезжают на две недели в командировку. В доме на это время поселяется сестра матери, их тетя, со своей одиннадцатилетней дочкой Леной. Образуется довольно-таки «взрывчатая смесь» из троих детей «трудного» и «предтрудного» возраста. Вася и Аня тоскуют по уехавшим родителям, появление двоюродной сестры со своей мамой отнюдь не облегчает дело, а скорее наоборот: дети переживают чувства ревности и зависти («у нее есть мама, а у нас нет»), выливающиеся в желание подразнить и даже обидеть ее.



Хотя все трое много играют вместе, но часто возникают споры и ссоры, в которых родные брат и сестра объединяются против Лены, та нередко плачет. Тетя старается быть «справедливой», не вставать ни на чью сторону. Ее племянникам это мало чем помогает (мамы все равно нет), а ее дочке все время кажется, что мама все время защищает «их», а не ее. Маленький ад скоро достигает своего пика. Дети ссорятся у телевизора – какую программу смотреть. Вася сильно толкает двоюродную сестру прямо в лицо, та падает, громко рыдая. Ее мать прибегает из соседней комнаты, застает сцену: Вася и его младшая сестра

смотрят испуганно, но настороженно, «готовые к бою», Лена лежит на полу, громко плача.



ТЕТЯ: Что случилось?

ЛЕНА: Он меня в лицо-о-о удари-и-л!

ТЕТЯ (обращает гневный взор на Васю):!!!

АНЯ: Она включила, а он переключил, а она снова включила, а тогда он ее толкнул… вот так… (Показывает.)

ТЕТЯ (в негодовании – Васе): Толкнул прямо в лицо!

ВАСЯ: Да.

ТЕТЯ: Тебе известно, что лицо человека ни при каких обстоятельствах трогать нельзя?!

ВАСЯ: Известно!

ТЕТЯ: Ты знаешь, что ударить в лицо – это самое большое оскорбление, которое можно нанести человеку?!

ВАСЯ: Знаю.

ТЕТЯ: Знал, и тем не менее сделал. Сделал специально.

ВАСЯ (с вызовом): Да, специально. (Убегает.)

Через 15 минут слышится новый взрыв рыданий Лены:

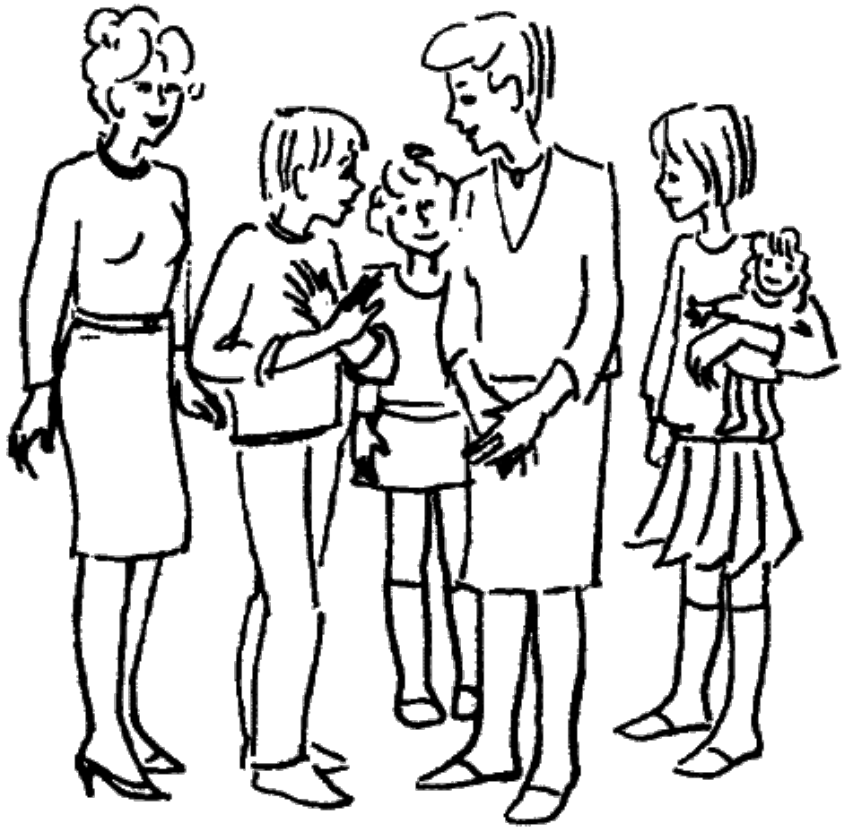
«Он меня не пускает в комнату и что-то делает с моими ку-у-клами-и». Тетя направляется в комнату, Васи там уже нет. С кукол сорвана одежда, которая валяется где попало, самая любимая кукла исчезла. На требования Лены, перемешанные с плачем: «Где моя кукла? Отдай мою куклу!», Вася отвечает: «Не знаю, не трогал».

Тетя ждет возвращения родителей, чтобы доложить об ужасном поведении Васи. Для нее нет сомнений, что он заслуживает «проработки» и выяснения всего в присутствии всех.

Мама, однако, предпочитает поговорить с Васей наедине. Беседа продолжается больше часа. Вася честно рассказывает все как было (кукла быстро «находится» под кроватью Лены), и между прочим выясняется, что он чувствовал себя несчастным и загнанным, «все на него нападали» (в школе, как выяснилось, в это время тоже были неприятности).

Через два дня он неожиданно подходит к тете и просит не думать, что он плохой и злой, просто на него последнее время «находит». Тетя с Леной гостят в доме еще неделю, и в эти дни отношения между детьми оказываются намного спокойнее.

Эта история поднимает много вопросов о правилах, о границах дозволенного, о наказаниях и др. Но мы не будем обсуждать их сейчас, чтобы не отвлекаться от нашей главной темы – о действии словесных назиданий и проповедей. Хотя тетя и сделала подростку справедливое замечание о неприкосновенности лица другого, оно не произвело на него желаемого впечатления, оно не «исправило» и не «научило» его, а лишь толкнуло на следующий злой, мстительный поступок. Напротив, умелый разговор матери, которая смогла послушать сына, магически смягчил его.



Значит ли это, что с детьми не надо беседовать о моральных нормах и правилах поведения? Совсем нет. Однако делать это надо только в их спокойные минуты, а не в накаленной обстановке. В последнем случае наши слова только подливают масло в огонь.

4. Советы, готовые решения: «А ты возьми и скажи…», «Почему бы тебе не попробовать…», «По-моему, нужно пойти и извиниться», «Я бы на твоем месте дал сдачи».

Как правило, мы не скупимся на подобные советы. Больше того, считаем своим долгом давать их детям. Часто приводим в пример себя.

«Когда я был в твоем возрасте…» Однако дети не склонны прислушиваться к нашим советам. А иногда они открыто восстают: «Ты так думаешь, а я по-другому», «Тебе легко говорить», «Без тебя знаю!».

Что стоит за такими негативными реакциями ребенка? Желание быть самостоятельным, принимать решения самому. Ведь и нам, взрослым, не всегда приятны чужие советы. А дети

гораздо чувствительнее нас. Каждый раз, советуя что-либо ребенку, мы как бы сообщаем ему, что он еще мал и неопытен, а мы умнее его, наперед все знаем.

Такая позиция родителей – позиция «сверху» – раздражает детей, а главное, не оставляет у них желания рассказать больше о своей проблеме.

В следующем разговоре отец не избежал подобной ошибки.

В субботу вечером сын в заметно подавленном настроении слоняется по дому.

ОТЕЦ: Ты что такой кислый?

СЫН: Да так, делать ничего не хочется.

ОТЕЦ: Пойди погуляй, погода какая хорошая.

СЫН: Нет, гулять не хочу.

ОТЕЦ: Ну, позвони Мише, сыграйте в шахматы.

СЫН: В шахматы надоело, да и Мишка сегодня занят.

ОТЕЦ: Возьми в конце концов книжку!

СЫН: Да ладно, пап, чего ты привязался. Не понимаешь ты меня. (Уходит в другую комнату, закрывает дверь.)

Разговор пошел иначе, когда отец вспомнил о методе активного слушания. Через некоторое время он заходит в комнату сына, садится рядом.

ОТЕЦ (положив руку на плечо мальчика): Все еще плохое настроение.

СЫН: Да, плохое.

ОТЕЦ (помолчав): Делать ничего не хочется.

СЫН: Ага, а тут еще этот доклад.

ОТЕЦ: Задали доклад приготовить.

СЫН: Ну да, к понедельнику, по мифам Древней Греции, а книжки нет, по чему буду готовить?

ОТЕЦ: Думаешь, где найти материал.

СЫН: Вот именно, негде… (Пауза.) Есть, правда, одна идея, у Кольки дома – энциклопедия.

ОТЕЦ: Пожалуй, там про это написано.

СЫН (уже бодрее): Сейчас я ему позвоню.

Звонит, договаривается о книге, говорит: «А потом погуляем».

Как часто дети сами приходят к тому же, что мы перед этим пытались им посоветовать. Но им надо самим принять решение – это их путь к самостоятельности. Очень важно давать детям такую возможность, хотя это, конечно, труднее, чем дать совет.

5. Доказательства, логические доводы, нотации, «лекции»: «Пора бы знать, что перед едой надо мыть руки», «Без конца отвлекаешься, вот и делаешь ошибки», «Сколько раз тебе говорила. Не послушалась – пеняй на себя».

И здесь дети отвечают «Отстань», «Сколько можно», «Хватит!». В лучшем случае они перестают нас слышать, возникает то, что психологи называют «смысловым барьером», или «психологической глухотой».

Папа и пятилетняя Вера идут по весенней улице. Тает снег, на тротуаре лужи. Вера проявляет повышенный интерес к лужам и сугробам.

ПАПА: Вера, если ты будешь наступать в воду, ты промочишь ноги. Если ты промочишь ноги, твой организм охладится. Если он охладится, ты можешь легко подхватить инфекцию. Ты должна знать, что весной в городе всюду много микробов.

ВЕРА (наступая в очередную лужу): Пап, а почему у дяденьки, который прошел, такой красный нос?

6. Критика, выговоры, обвинения: «На что это похоже!», «Опять все сделала не так!», «Все из-за тебя!», «Зря я на тебя понадеялась», «Вечно ты!»

Вы, наверное, уже готовы согласиться с тем, что никакой воспитательной роли такие фразы сыграть не могут. Они вызывают у детей либо активную защиту, ответное нападение, отрицание, озлобление, либо уныние, подавленность, разочарование в себе и в своих отношениях с родителем. В этом случае у ребенка формируется низкая самооценка, он начинает думать, что он и в самом деле плохой, безвольный, безнадежный, что он неудачник. А низкая самооценка порождает новые проблемы.

Вера некоторых родителей в воспитательное значение критики поистине безмерна. Только этим можно объяснить, что иногда в семьях замечания вперемежку с командами становятся главной формой общения с ребенком.

Давайте проследим, что может слышать ребенок в течение дня: «Вставай», «Сколько можно валяться?», «Посмотри, как у тебя заправлена рубашка», «Опять с вечера не собрал портфель», «Не хлопай дверью, малыш спит», «Почему опять не вывел собаку (не покормил кошку)? Сам заводил, сам и следи», «Опять в комнате черт знает что!», «За уроки, конечно, не садился», «Сколько раз говорила, чтобы мыл за собой посуду», «Устала напоминать про хлеб», «Гулять не пойдешь, пока…», «Сколько можно висеть на телефоне?», «Ты когда-нибудь будешь ложиться спать вовремя?!»

Помножьте эти высказывания на количество дней, недель, лет, в течение которых ребенок все это слышит. Получится огромный багаж отрицательных впечатлений о себе, да еще полученных от самых близких людей. Чтобы как-то уравновесить этот груз, ему приходится доказывать себе и родителям, что он чего-то стоит. Самый первый и легкий способ (он, кстати, подсказывается родительским стилем) – это подвергнуть критике требования самих родителей.

Что же может спасти положение, если ситуация в семье сложилась именно таким образом?

Первый и главный путь – постарайтесь обращать внимание не только на отрицательные, **но и на положительные** стороны поведения вашего ребенка. **Не бойтесь, что слова одобрения в его адрес испортят его.** Нет ничего более пагубного для ваших отношений, чем такое мнение. Для начала найдите в течение дня несколько положительных поводов сказать ребенку добрые слова. Например:

«Спасибо, что ты сходил в сад за малышом», «Хорошо, что ты пришел, когда обещал», «Мне нравится готовить с тобой вместе».

Иногда родители думают, что ребенок и так знает, что его любят, поэтому положительные чувства ему высказывать необязательно. Это совсем не так.

Вот горькое признание одной одиннадцатилетней девочки. «Моя мама меня не любит, я это точно знаю. Я проверяла это много раз. Вот, например, на днях Олег (старший брат) принес ей цветочки, и она ему улыбнулась. Вчера я тоже купила ей цветы, принесла и внимательно наблюдала за ее лицом: она мне не улыбнулась. Так что теперь я точно знаю: Олега она любит, а меня – нет».

Приходит ли нам в голову, что дети так буквально истолковывают наше поведение, слова, выражение лица? Всегда ли мы учитываем, что дети воспринимают мир в черно-белых тонах либо безусловно – да, либо безусловно – нет?

И еще вопрос: а мы сами хорошо бы выживали в условиях постоянной бомбардировки критикой со стороны нашего самого близкого человека? Не ждали бы мы от него добрых слов, не тосковали бы по ним?

7. Похвала. После всего сказанного, наверное, неожиданно и странно прозвучит рекомендация не хвалить ребенка. Чтобы разобраться в кажущемся противоречии, нужно понять тонкое, но важное различие между похвалой и поощрением или похвалой и одобрением. В похвале есть всегда элемент оценки: «Молодец, ну ты просто гений!», «Ты у нас самая красивая (способная, умная)!»,

«Ты такой храбрый, тебе все нипочем».

Чем плоха похвала-оценка? Во-первых, когда родитель часто хвалит, ребенок скоро начинает понимать: где похвала, там и выговор. Хваля в одних случаях, его осудят в других.

Во-вторых, ребенок может стать зависимым от похвалы: ждать, искать ее.

(«А почему ты меня сегодня не похвалила?»). Наконец, он может заподозрить, что вы неискренни, то есть хвалите его из каких-то своих соображений.

СЫН: Не получаются у меня эти буквы!

МАМА: Что ты, ты прекрасно их написал!

СЫН: Неправда, ты нарочно так говоришь, чтобы я не расстраивался! А как же реагировать на успехи или правильное поведение ребенка?

Лучше всего просто выразить ему **ваше чувство**. Используйте местоимения «я», «мне» вместо «ты»:

ДОЧЬ: Мама, я сегодня по русскому получила сразу две «пятерки»!

МАМА: Я очень рада! (Вместо «Какая ты у меня молодец!»)

СЫН: Ведь правда, я плохо выступил?

ПАПА: Мне так не показалось. Наоборот, мне понравилось (то-то и то-то). (Вместо: «Ну что ты, ты выступил, как всегда, блестяще!»)

Это отрывок из письма одной родительницы в редакцию «Учительской газеты», где печатались материалы наших уроков.

Я много читала статей и книжек про воспитание детей. В некоторых из них встречались советы хвалить детей, но они меня очень смущали.

Дело в том, что я сама через это прошла. Меня в детстве много хвалили.

Привыкаешь к этому очень быстро, и меня раздражало и огорчало, что, когда подросла, не всегда отмечали похвалой оценки, помощь по дому и т. д. В школе, в университете я уже не могла без хвалебных слов – у меня просто руки опускались, ничего не хотелось делать, пока не заметят. А если не замечали, то я и поворачивалась боком: раз вы так, то и я ничего вам делать не буду. Но главной своей бедой считаю то, что и сейчас, достигнув двадцатисемилетнего возраста, я от любой задачи, которую

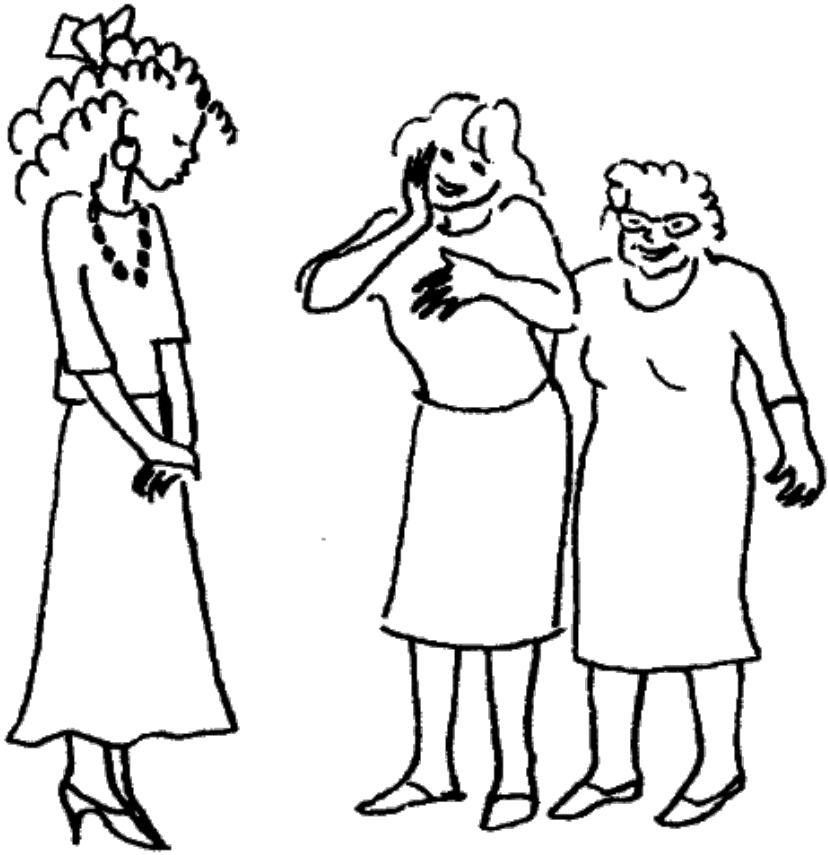
ставлю перед собой, от любой работы жду в конечном счете не результата, а похвалы. И вот только сейчас я прочитала в «Родительской газете» (наконец-то!) реальный ответ: «Я рада, что ты так сделал» (а не «Ты – молодец!»). Почему же так поздно вы дали конкретный пример? Как правило, все отговариваются тем, что у всех семьи разные, свои отношения, вот так нельзя, так тоже. А как можно?

Давайте побольше конкретных примеров, не такие уж мы дураки, будем сами, учитывая отношения, семьи и т. д. находить ответ. Но пример должен быть. Хоть один, это лучше, чем ничего. Спасибо вам, а то я чуть было и дочь (хоть и испытывала в душе колебания, помня свой опыт) не начала хвалить, хвалить, хвалить «Ты у меня…», «Да какая ты…»

С уважением, Е.В. г. Пермь

8. Обзывание, высмеивание: «Плакса-вакса», «Не будь лапшой», «Ну просто дубина!», «Какой же ты лентяй!» Все это – лучший способ оттолкнуть ребенка и «помочь» ему разувериться в себе. Как правило, в таких случаях дети обижаются и защищаются: «А сама какая?», «Пусть лапша», «Ну и буду таким!»

Вот иллюстрация.



Тринадцатилетняя Маша приглашена с мамой на свадьбу. Девочка очень возбуждена, примеряет разные «наряды», хотя выбор не очень большой. Наконец, появляется перед мамой и бабушкой с завитыми волосами, в длинной юбке и туфлях на высоких каблуках (то и другое «занято» у старшей сестры).

МАША (входит, сияя): Ну как?!

МАМА: Господи! Ну и нарядилась! Прямо первая красавица. Смотри, как бы тебя с невестой не перепутали.

БАБУШКА: А туфли-то зачем? Ты в них, как жирафа на ходулях! (Лицо девочки гаснет, настроение испорчено.)

МАША: Ну и идите сами, а я никуда не пойду.

9. Догадки, интерпретации: «Я знаю, это все из-за того, что ты…», «Небось опять подрался», «Я все равно вижу, что ты меня обманываешь…»

Одна мама любила повторять своему сыну: «Я вижу тебя насквозь и даже на два метра под тобой!», что неизменно приводило подростка в ярость.

И в самом деле, кто из ребят (да и взрослых) любит, когда его «вычисляют»? За этим может последовать лишь защитная реакция, желание уйти от контакта.

Пятнадцатилетний Петя приходит домой, обращается к маме.

ПЕТЯ: Мне никто не звонил?

МАМА: Никто. Я догадываюсь, ты ждешь звонка Лены.

ПЕТЯ: А тебе все надо знать?

МАМА: Надо. Например, я знаю, почему у тебя второй день плохое настроение: с Леной поссорился.

ПЕТЯ: Мам, ну хватит! Какое тебе дело!

Близок к этому следующий тип ошибок.

10. Выспрашивание, расследование: «Нет, ты все-таки скажи», «Что же все-таки случилось? Я все равно узнаю», «Почему ты опять получил двойку?», «Ну почему ты молчишь?».

Удержаться в разговоре от расспросов трудно. И все-таки лучше постараться вопросительные предложения заменить на утвердительные. Об этом мы уже говорили на предыдущем уроке.

Привожу дословно короткий разговор, где мать допускает именно такую ошибку:

ДОЧЬ (зло): Вот смотри, что я получила!

МАМА: Четыре по математике. Почему же ты злишься?

ДОЧЬ: Да, злюсь, а почему, не знаю. А ты спрашиваешь: «Почему да почему?» (Уходит от разговора, замыкается.)

Более удачный вариант был такой (реальный диалог):

ДОЧЬ (зло): Вот смотри, что я получила.

МАМА: Четыре по математике. Но я чувствую, что ты злишься.

ДОЧЬ: Да, я злюсь, а почему, не знаю.

МАМА: Тебе плохо.

ДОЧЬ: Да, плохо… Я не хочу, чтобы ты уходила.

МАМА: Ты хочешь, чтобы я осталась дома.

ДОЧЬ: Да (просительно). Мам, пожалуйста, не ходи сегодня на занятия!

Удивительно, как одно, совсем, казалось бы, незначительное изменение в ответе взрослого (вместо: «Почему же ты злишься?» – «Я чувствую, что ты злишься») может повернуть разговор иначе.

Порой разница между вопросом и утвердительной фразой может показаться нам почти незаметной. А для переживающего ребенка эта разница велика, вопрос звучит как холодное любопытство; утвердительная фраза – как понимание и участие.

11. Сочувствие на словах, уговоры, увещевания. Конечно, ребенку нужно сочувствие. Тем не менее есть риск, что слова «я тебя понимаю», «я тебе сочувствую» прозвучат слишком формально. Может быть, вместо этого просто помолчать, прижав его к себе. А во фразах типа: «Успокойся», «Не обращай внимания!», «Перемелется, мука будет» он может услышать пренебрежение к его заботам, отрицание или преуменьшение его переживания.

ДОЧЬ (расстроенная): Знаешь, я сегодня в школе бежала по коридору, а Сережка Петров поставил мне подножку и я упала.

ОТЕЦ: Ну ничего, пустяки, ты же не разбилась.

ДОЧЬ: Да, пустяки, а все мальчишки смеялись.

ПАПА: Да брось, не обращай внимания!

ДОЧЬ: Тебе легко говорить, а мне обидно!

12. Отшучивание, уход от разговора.

СЫН: Знаешь, папа, терпеть не могу эту химию и ничего в ней не понимаю.

ПАПА: Как много между нами общего!

Папа проявляет чувство юмора, но проблема остается. А что уж говорить о таких словах, как «Отстань!», «Не до тебя», «Вечно ты со своими жалобами!»

Трудности родителей

Познакомившись с длинным списком неудачных высказываний, родители обычно восклицают: «И это нельзя, и то нельзя – что же можно?»

И тут возникает необходимость активно слушать уже их самих:

– Вы озадачены и растеряны.

– Конечно! Оказывается, что до сих пор все делали не так. И потом, ответить правильно очень трудно, все время лезут привычные советы и замечания.

– То есть вам трудно подбирать необходимые фразы.

– Ну да, они такие непривычные. Неужели нельзя по-старому?

– Вам хочется по-старому…

– Да!.. то есть нет. Я же вижу, что это ни к чему хорошему не приводит.

В таких случаях мой учитель, профессор Алексей Николаевич Леонтьев любил приводить одно сравнение, и снова речь пойдет о велосипеде.

Представьте себе, что люди никогда не видели велосипедов. И тут им на суд предлагают сразу две конструкции – трехколесный и двухколесный. Какой велосипед они предпочтут? Конечно, трехколесный. Почему? Потому что, сев на него, они поедут сразу легко и «естественно». Преимущества же двухколесного останутся для них за семью печатями… пока они не затратят время и усилия на овладение им. Вот тогда они поймут все замечательные свойства «неудобного» велосипеда.

Замечу, что наши привычные обращения к ребенку с советами, назиданиями и упреками – это не «естественные», а **тоже выученные** фразы. Но они подобны неэффективной езде на машине старой конструкции.

Психологи всего мира потратили много усилий, чтобы усовершенствовать эту конструкцию и помочь родителям научиться «ездить» на «лучшей машине». В основе новых навыков общения, которыми мы пытаемся овладеть, лежат гуманистические принципы: уважение к личности ребенка, признание его прав на собственные желания, чувства и ошибки, внимание к его заботам, отказ от родительской позиции «сверху».

Очень важно научиться слышать собственные ошибки. Давайте для упражнения нашего слуха разберем запись «типичного домашнего конфликта», сделанную мамой. Были ли некоторые ответы родителей неудачными, и если да, то к какому

типу ошибок они относились?

ДОЧЬ (четырех лет): Мама, кушать скорее!

МАМА: Садись, я уже налила.

ДОЧЬ (Садится за стол, гримаса): У, этот суп невкусный. Я не буду.

МАМА: Оставь и уходи (Приказ.)

ДОЧЬ: Я есть хочу!

Вмешивается папа.

ПАПА: Сядь и ешь без капризов! (Приказ.)

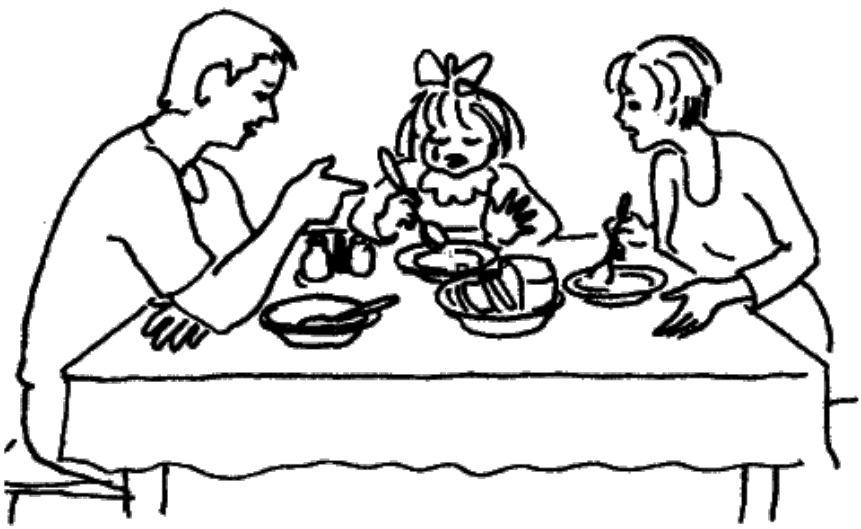
ДОЧЬ (на грани слез): А я с морковкой не люблю.

МАМА: Я тебе ее выловлю.

ДОЧЬ: А все равно…

МАМА (взрывается): Я не для того варила, чтобы ты тут носом крутила! (Назидание, критика.)

У дочери закапали первые слезы…



ПАПА: Сядь хорошо и ешь. Набирай ложку. В рот! Жуй, жуй, а не держи во рту! (Приказ, команда.)

ДОЧЬ: А мне невкусно!!!

МАМА: Уходи из-за стола, ходи голодная. (Команда, угроза.)

ПАПА: Я вот сейчас… (Угроза.)

Дочь со слезами берет ложку, начинает есть через пень-колоду. Через минуту ест нормально, через пять минут съедает все. Но настроение у всех испорчено.

Хотелось бы в заключение привести другой реальный диалог, который показывает, как родители вполне успешно овладевают

методом активного слушания. Это тоже документальная запись одной мамы.

Рассматриваем с дочкой фотографию группы детского сада. Дочка показывает на воспитательницу (замечаю, что на фотографии ее лицо поцарапано).

ДОЧЬ: Видеть ее не могу!

Я: Тебе очень неприятно ее видеть.

ДОЧЬ: Да, она очень злая.

Я: Она тебя обижала.

ДОЧЬ: Да, она ругала меня борзой собакой и говорила, что если я наябедничаю, то уж она тогда…

Я: Тогда она что-то сделает…

ДОЧЬ: Да. Она не говорила, что.

Я: Тебе не хотелось это рассказывать раньше.

ДОЧЬ: Да, я боялась (готова заплакать).

Беру ее на руки.

В этом диалоге мама уже в первой фразе избежала возможной традиционной ошибки – «воспитательного» замечания. Она вполне могла бы ответить: «Как ты можешь так говорить о воспитательнице! И почему ты поцарапала фотографию?» Вместо этого она «озвучила» чувство ребенка, показала, что готова разделить и принять его. Это помогло девочке освободиться от загнанных вглубь страха и обиды. Навернувшиеся слезы – слезы облегчения.

Потренируем наш слух

БОКС

СЛУШАТЬ ПО-ДРУГОМУ

Хорошо известно, что дети любят фантазировать. Слушая сказки или играя, они буквально погружаются в воображаемый мир и живут в нем не менее полно, чем в реальном. Можно присоединиться к этому миру ребенка, играя в его мечты и фантазии. Таким способом удается помочь в его эмоциональных трудностях.

Вот два примера.

Мама укладывает Сережу спать, мальчик капризничает.

СЕРЕЖА: Не буду, не хочу спать. (Пауза.) Когда папа приедет? Я устал его ждать. (Папа в длительной командировке и приедет нескоро.)

МАМА: Ты очень соскучился.

СЕРЕЖА: Да, очень. Уже больше не могу…

МАМА: Я тоже скучаю. Давай вообразим, что папа приезжает. Как это будет?

СЕРЕЖА (оживляясь): Он нам звонит с вокзала и говорит: «Я уже здесь, скоро буду у вас!»

МАМА: Да, мы очень обрадовались, начинаем наводить порядок…

СЕРЕЖА: Нет, порядок мы уже навели, и ты уже испекла пирог.

МАМА: Да, конечно. Мы начинаем накрывать на стол, ставить пирог, тарелки и чашки.

СЕРЕЖА: Я достаю из «гаража» свою новую машинку и еще альбом, где рисовал танки.

МАМА: Вот слышим шаги у двери, звонок…

СЕРЕЖА: Я бегу открывать – папа!!! Он смеется, поднимает меня на руки…

Разговор продолжается еще несколько минут, после чего мальчик засыпает с улыбкой на лице.

Другой пример – на тему, многим знакомую.

ЛЕНА: Пап, я хочу шоколадку, купи-и-и.

ПАПА: По-моему, мама тебе уже вчера покупала.

ЛЕНА: Одну, и то маленькую.

ПАПА: А ты хочешь много.

ЛЕНА: Да, много-много.

ПАПА: Десять штук, а лучше пятьдесят.

ЛЕНА (подхватывая игру): Нет, сто, тысячу!!!

ПАПА: Мы покупаем тысячу шоколадок, нагружаем Павликову коляску и везем домой.

ЛЕНА (смеется): Все удивляются: «Откуда у вас столько шоколада?» Собирается много детей, и мы начинаем всех угощать.

Когда дети и родители мечтают вместе, ребенок знает, что взрослый слышит и разделяет его чувства.

Научиться вполне возможно! Домашние задания

Задание первое

Попробуйте определить, к какому типу ошибочных высказываний относится ответ родителя (ключ вы найдете в самом конце урока).

ДОЧЬ: Никогда не пойду больше к зубному!

МАТЬ: Не выдумывай, на завтра у нас талончик, надо долечивать твой зуб. (1)

ДОЧЬ: Я больше не выдержу. Знаешь, как было больно!

МАТЬ: Не умерла же. В жизни часто приходится терпеть. А не будешь лечить, останешься без зубов. (2)

ДОЧЬ: Тебе хорошо говорить, тебе так не сверлили! И вообще ты меня не любишь!

СЫН: Представляешь, я пропустил две последние тренировки, и тренер продержал меня сегодня в запасе.

МАТЬ: Ну, ничего, кому-то там тоже надо сидеть, не ты, так другой мальчик, а потом – сам виноват. (3)

СЫН: Пусть другой сидит, а я не хочу. Это ведь несправедливо: Петров слабее меня, а его поставили играть.

МАТЬ: Откуда ты знаешь, что он слабее? (4)

СЫН: Знаю! Я один из лучших в команде.

МАТЬ: Я бы на твоем месте так не заносилась, надо быть более скромным. (5)

СЫН (с досадой): Да что с тобой говорить, не понимаешь ты…

Девочка пяти лет – отцу (плачет): Посмотри, что он (брат двух с половиной лет) сделал с моей куклой! Нога теперь болтается.

ПАПА: Да, а как это случилось? (6)

ДОЧЬ: Откуда я знаю! Моя ку-у-колка!

ПАПА: Успокойся, что-нибудь придумаем. (7)

ДОЧЬ: Не могу-у успокоиться, ку-у-колка моя…

ПАПА (радостно): О, я придумал! Представь себе, что она попала в аварию и стала инвалидом, симпатичный такой инвалидик. (Улыбается.) (8)

ДОЧЬ (плачет сильнее): Не хочу представляя-я-ть… Не смейся. Я убью его в следующий раз!

ПАПА: Что ты такое говоришь?! Чтобы я никогда таких слов не слышал! (9)

ДОЧЬ: Ты плохой, я пойду к маме. Ма-а-ам, посмотри…

Задание второе

Сделайте то же, что в задании 1, на этот раз рассматривая рисунки: 1, 2 и 3. (Ключ в конце урока.)

Рис. 1 к домашнему заданию

5
Ты пойди завтра к ней и выясни, за что она сердится.
6
Ну конечно, ведь ты у нас сама «святая невинность»!
7
Что ты говоришь? Ты должен уважать старших!
8
Как это ни за что? Что ты опять натворил?
Математичка противная опять ни за что из класса выгнала!

Рис. 2. к домашнему заданию

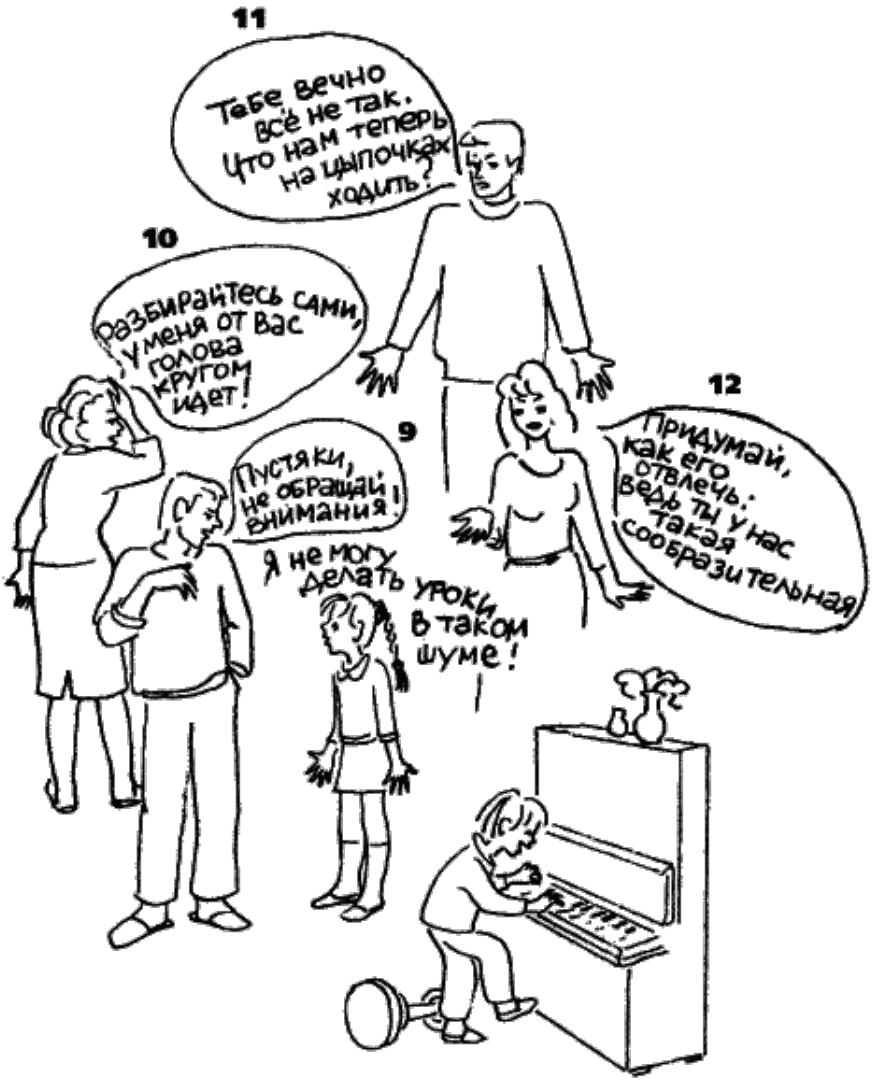

11
Тебе вечно всё не так. Что нам теперь на цыпочках ходить?
10
Разбирайтесь сами, у меня от Вас голова кругом идет!
9
Пустяки, не обращай внимания!
Я не могу делать уроки в таком шуме!
12
Придумай, как его отвлечь: ведь ты у нас такая сообразительная

Рис. 3. к домашнему заданию

Задание третье

Понаблюдайте за своими беседами с ребенком, особенно в те моменты, когда у него что-то случилось. Не узнаете ли вы в них некоторые типы высказываний из нашего списка? Продолжайте упражняться в активном слушании. Это самый главный навык, без овладения которым вам будет невозможно продвигаться дальше в наших уроках.

Задание четвертое

Попробуйте провести один день без слов критики или упрека в адрес вашего сына или дочери. Замените их фразами одобрения по любому подходящему поводу или без повода. Посмотрите на реакцию ребенка.

Вопросы родителей

ВОПРОС*: Что, так уж никогда нельзя задавать вопросы, давать советы и так далее?*

ОТВЕТ: Замечу еще раз, что все разобранные нами типы ответов не стоит применять вместо активного слушания, то есть когда у ребенка есть эмоциональная проблема. Если же он спокоен или если вы чувствуете, что эмоциональный контакт у вас уже есть, то можете беседовать более свободно. Один вопрос среди десяти «понимающих» фраз вряд ли испортит дело. Некоторые родители даже находят полезным иногда нарушать строгие правила активного слушания, чтобы их новый стиль беседы с ребенком не выглядел уж столь отличным от старого. Однако важно узнавать «старые» фразы и не позволять им выскакивать автоматически.

ВОПРОС*: А что если ребенок настойчиво требует невозможного, и при этом плачет или очень расстроен? Ведь слушание здесь не поможет.*

ОТВЕТ: Все-таки попробуйте его активно послушать. Ваши первые фразы, в которых он услышит участие, могут несколько смягчить обстановку. Вслед за этим попробуйте помечтать с ним вместе о невозможном.

Ключ к заданию 1.*

(1) Приказ.
(2) Доводы, угроза.
(3) Увещевание, критика.
(4) Вопрос.
(5) Совет, критика.
(6) Выспрашивание.
(7) Увещевание.
(8) Совет, подшучивание.
(9) Нравоучение, угроза.

Ключ к заданию 2.

Рис. 1
(1) Приказ.
(2) Догадка, предположение.

(3) Нотация.
(4) Угроза.

Рис. 2.
(5) Совет.
(6) Высмеивание.
(7) Чтение морали.
(8) Выспрашивание.

Рис. 3.
(9) Уговоры.
(10) Уход от разговора.
(11) Критика.
(12) Совет, похвала.

Часть вторая
Трудности и ступени мастерства

Родители постоянно жалуются, что, несмотря на кажущуюся простоту «формулы» активного слушания, по-настоящему выслушать ребенка не получается.

Для иллюстрации приведу отзыв одной читательницы:

Чтобы выслушать ребенка, я должна понять, что́ он переживает, и найти правильные слова. Иногда такие слова не сразу приходят в голову, а лезут привычные замечания, вроде «сам виноват» или «ну, хватит!». А со старшим сыном еще сложнее: иногда он говорит долго и не очень связно, и тогда нужно его понять, составить фразу и ответить. В результате, сочиняя фразу, я теряю смысл, а вникая в смысл, забываю о «правильных» словах и паузах. Привычные слова из «типичных ошибок» уже готовы сорваться с языка и мешают. Я теряюсь и забываю, что именно он сказал. Он видит мою напряженность, а когда я все-таки «правильно» что-то говорю, мой голос звучит искусственно. Он это слышит и вообще отказывается продолжать. Иногда замечает: «Что-то ты стала не такая, говоришь странно, лучше давай по-старому!».

Так или примерно так говорят все, с кем мне приходилось сталкиваться на семинарах, тренингах или в частных беседах. Хочу заверить, что такие затруднения вначале очень естественны. Одна из причин, как мы видели, **наши привычные фразы,** в которых мы даем советы, критикуем или поучаем.

Другая причина – распространенные **ложные мнения и установки.** Часто думают: сочувствовать – значит вместе грустить и давать советы; воспитывать – значит критиковать, указывать на ошибки; активно помочь – значит, снять груз вины или заботы. Как мы увидим дальше, эти привычные движения наших чувств и мыслей приходится пересматривать при встрече с реальными ситуациями. Иными словами, для овладения искусством общения необходимо работать не только с **внешней речью,** то есть словами и фразами, но и с **собственным сознанием!**

Усилия стоят того, потому что результат, а именно взаимопонимание и душевный контакт с ребенком или близким, делает нас счастливыми! Об этом мы тоже поговорим позже.

А сейчас обратимся к важным **дополнительным сведениям** и подсказкам, которые помогают быстрее и лучше освоить

активное слушание. Вопросы, которые далее следуют, не выдуманы. Они собраны от многих читателей первой книги.

Тонкости техники. Еще вопросы и ответы

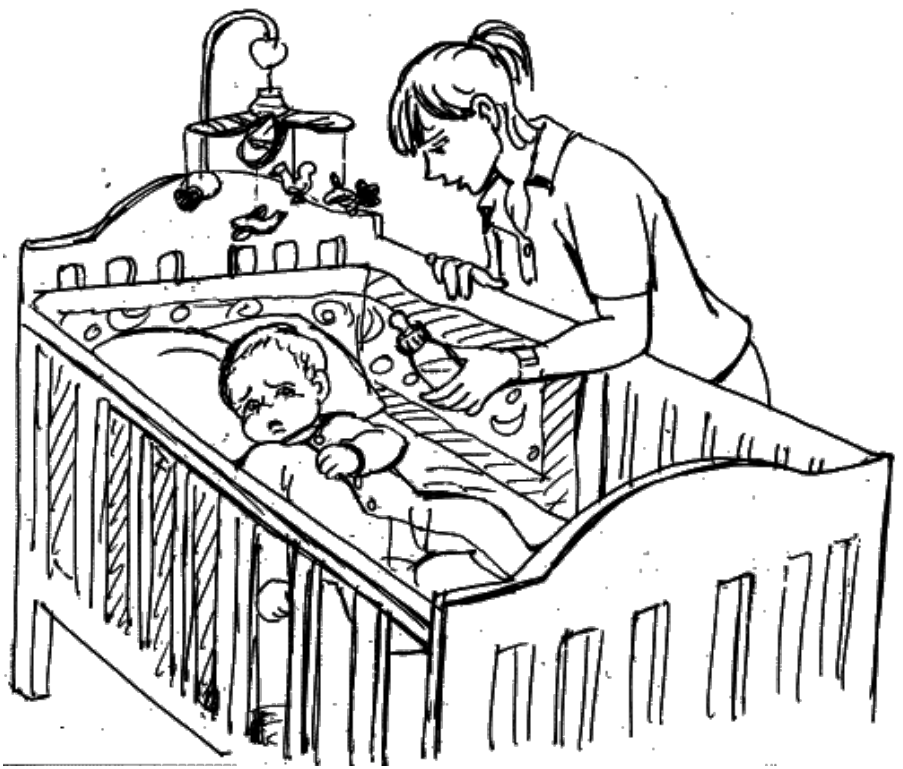
● ***Если ребенок еще не говорит, можно ли его активно слушать?***

Конечно можно, больше того, матери, как правило, делают это интуитивно. Посмотрим, как это происходит. Вот грудной младенец начинает беспокоиться, покряхтывает или плачет. Мать подходит и ласково говорит:

Что такое? Наверное, ты проголодался… хотя еще рано…. А может быть, ты хочешь пить? – Дает ему бутылочку с водой, но ребенок крутит головой, отказывается.

– А, не хочешь! Наверное, ты просто мокренький? – Пробует. – Нет, сухой. Наверное ты просто устал лежать на спинке. – Берет его на руки.

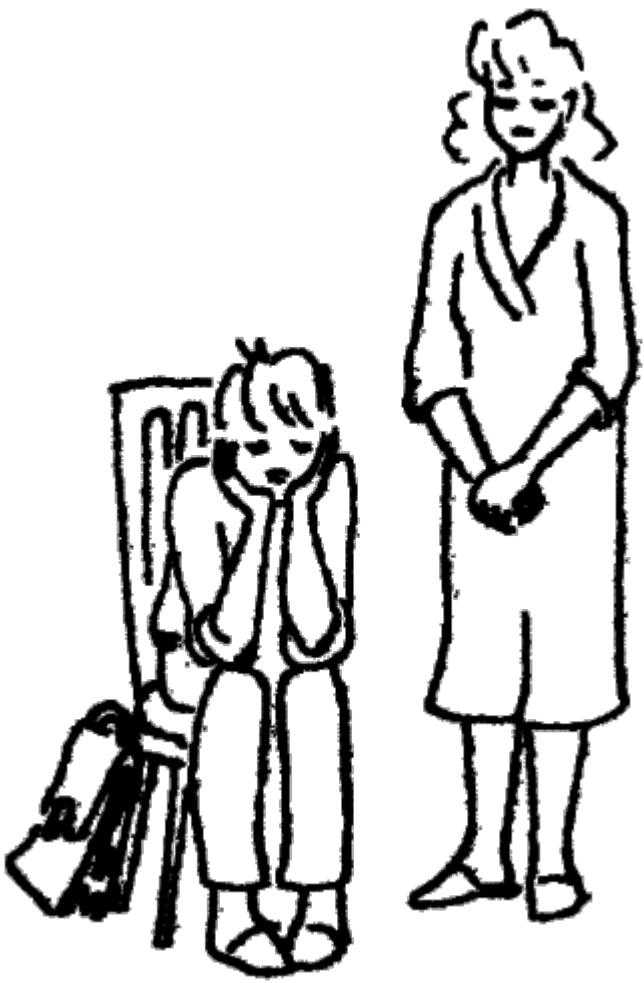
Что происходит? Мать озвучивает недовольство ребенка, показывает, что она с ним, ищет, в чем его «проблема». Ребенок еще не понимает ее слов, но действиями она старается помочь, и голос ее звучит сочувственно. Мать «**слушает»** его **интонацией** и **делом.**



● ***Как не бояться периодов молчания во время беседы?***

Прежде всего замечу, что молчание молчанию рознь. Иногда молчание может означать обиду или ссору, а иногда – уважение к собеседнику, к «пространству» другого.

При активном слушании молчание очень важно и имеет **особое значение.** Напомню, что по правилам активного слушания вы обязательно держите **паузу** после вашего ответа. И вообще следите за тем, чтобы бóльшая часть времени разговора принадлежала вашему собеседнику.



Однако, начинающие «слушатели» часто торопятся ответить, предполагая, что чем быстрее они отзовутся, тем лучше. **Пауз боятся** (!), потому что думают, что говорящий почувствует себя некомфортно.

В действительности чаще происходит наоборот: собеседник не успевает сказать все, что хотел, ваши фразы мешают ему сосредоточиться и подумать; а вы, порой, выглядите как «попугай», без особого смысла повторяющий сказанное.

> **Именно случаи поспешного повторения слов говорящего порождают негативное отношение к активному слушанию и жалобы на его искусственность.**

Чтобы избежать всего этого, стоит помнить о **«пассивном слушании».** Ведь «пассивное слушание» – это вариант активного слушания, но только без ваших развернутых ответов. Вы активны в том смысле, что настроены на «волну» говорящего, и обнаруживаете это позой, мимикой, жестами, междометиями.

Итак, не стоит торопиться отвечать, дайте вашему партнеру договорить и еще повремените с ответом. Побудьте с ним в молчании. Эта пауза даст вам время подумать о его проблеме и найти нужные слова. Запишем эту важную рекомендацию:

> **Важно помнить о периодах «пассивного слушания» при беседе. Паузы «работают» и на вас, и на собеседника.**

● ***А как узнать, когда пора прервать молчание?***

Вот один из рецептов: внимательно следите за глазами собеседника. Если его взор устремлен «внутрь», или в сторону, или мимо вас, значит, сейчас он занят **своими мыслями** и от вас ничего не ждет. Если же он вопросительно взглянул на вас, значит, вы можете снова вступить в разговор.

● ***А у меня активное слушание не работает, дочь продолжает не слушаться. Что мне делать?***

На просьбу описать конкретную ситуацию, мать рассказывает:

Вчера я ей говорю:
– Пора идти спать, уже поздно.
Она отвечает:
– Не пойду, рано еще!.
Я ее активно послушала:
– Ты не хочешь идти спать.
Она в ответ:
– Да, не хочу. И продолжала смотреть телевизор.

В основе таких вопросов лежит, к сожалению, очень стойкое

ошибочное предположение.

> **Не следует думать, что активное слушание предназначено для того, чтобы ребенок выполнял ваши желания или требования.**

Это вовсе не какой-то еще один хитрый способ добиться своего. Как уже много раз говорилось, уметь правильно слушать ребенка нужно для того, чтобы установить с ним контакт. Когда он убеждается, что вы готовы его понять, он легче идет вам навстречу, хотя не обязательно в ту же минуту.

> **Когда ребенок убеждается, что вы готовы его понять, он легче идет вам навстречу, хотя не обязательно в ту же минуту!**

Этот же вопрос позволяет напомнить о том, что активное слушание нужно использовать не во всех, а только в определенных ситуациях, а именно, когда сильнее переживает ваш ребенок, а вы относительно спокойны. Подозреваю, что в только что рассказанном случае больше беспокоилась мать. Что делать в таких ситуациях, мы будем обсуждать в следующем выпуске.

● ***Что делать, если ребенок не желает общаться и попытки поговорить с ним отвергаются с самого начала?***

Ваша беседа может «не пойти» по очень разным причинам.

Во-первых, вы можете допустить одну из типичных ошибок.

Предположим, сын пришел домой с гуляния хмурый. Следующие возможные фразы будут неудачными:

– Что опять случилось? (расспросы с оттенком критики в слове «опять»),

– Наверное, подрался с кем-то… или с Мишей поссорился (диагнозы).

– Нечего киснуть, садись за уроки! (нравоучение, приказ).

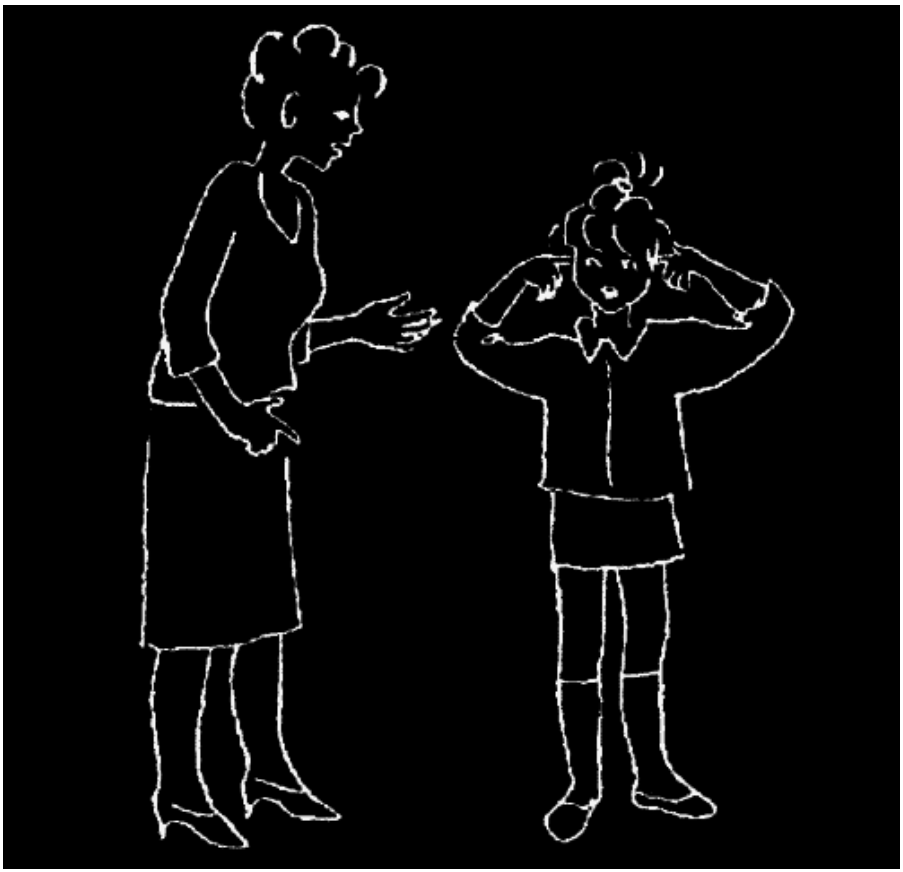
Ясно, что при таком начале разговор вообще не состоится.

Во-вторых, неловкая попытка соблюдать правила может вызвать подозрение и протест, как в следующем случае. Рассказывает мама, участница занятий для родителей:

Прихожу и начинаю активно слушать сына-подростка. Повторила его слова, а он говорит: «Что это ты так странно со мной разговариваешь?». Я рассказала, что мы проходим такой прием на занятиях. Так вышло еще хуже:

– Ну, нет, я тебе не кролик, нечего со мной экспериментировать!

Что мне теперь делать?



Не стоит торопиться рассказывать все близкому или ребенку, которого вы хотите послушать. Он не должен знать о вашей двойной задаче: проявить сочувствие и освоить технику слушания. Можно с гораздо меньшими издержками для начала послушать его «пассивно» о чем мы только что говорили. Это вам поможет следить за **интонацией** голоса, которая порой красноречивее слов. А к естественным интонациям фраз вы придете после некоторой практики.

● ***А есть ли другие причины непринятия ребенком активного слушания?***

Да, есть еще одна опасность: пытаясь «правильно» слушать, вы можете невольно **усугубить проблему** ребенка, и тогда тот не захочет продолжать. Посмотрим на такой короткий разговор (жирным шрифтом – слова матери):

Дочь: Знаешь, у меня не очень получается с математикой.
Мать: Ты считаешь, что в математике ты тупица!
Дочь: Ну нет, это ты уж слишком! Вот всегда так, и пожаловаться нельзя!

Усиление негатива в вашем ответе может быть не таким резким, тем не менее, все равно может «затормозить» беседу. Вот рассказ матери на ту же школьную тему:

Приходит сын из школы. Вижу, чем-то расстроен. Хочется спросить: «Что случилось?», но по опыту знаю, что ответит «Ничего!». Поэтому действую более «грамотно» и говорю:
– Ты в плохом настроении.
А он в ответ:
– Да! – и молчит.
Тогда я:
– Ты очень расстроен.
А он (сердито):
– Ну, сказал же, да! – и ушел в другую комнату.
Что мне было делать?

Заметим, что мать начала хорошо, и получила первое «да» сына (признак начавшегося контакта). Но затем мать сделала, на первый взгляд, незначительную ошибку: во второй фразе сказала «очень расстроен». Это «очень» могло прозвучать не как сочувствие, а как (невольное) усиление мрачного настроения сына. Итак,

> **При активном слушании необходимо следить за тем, чтобы ваши слова не усиливали негативное чувство или трудность ребенка.**

Но никто не застрахован от ошибок, и может случиться, что разговор все-таки не пошел. Что же тогда делать?

Мы уже знаем, что всякое «да» говорит о начавшемся контакте, а всякое «нет» – о прерывании его. Но вы всегда можете озвучить его отказ, и таким образом получить снова «да». Главное, не теряйтесь.

Возьмем тот же разговор матери. После первого «да» мальчик замолчал. Подождав немного, и особенно видя, что сын

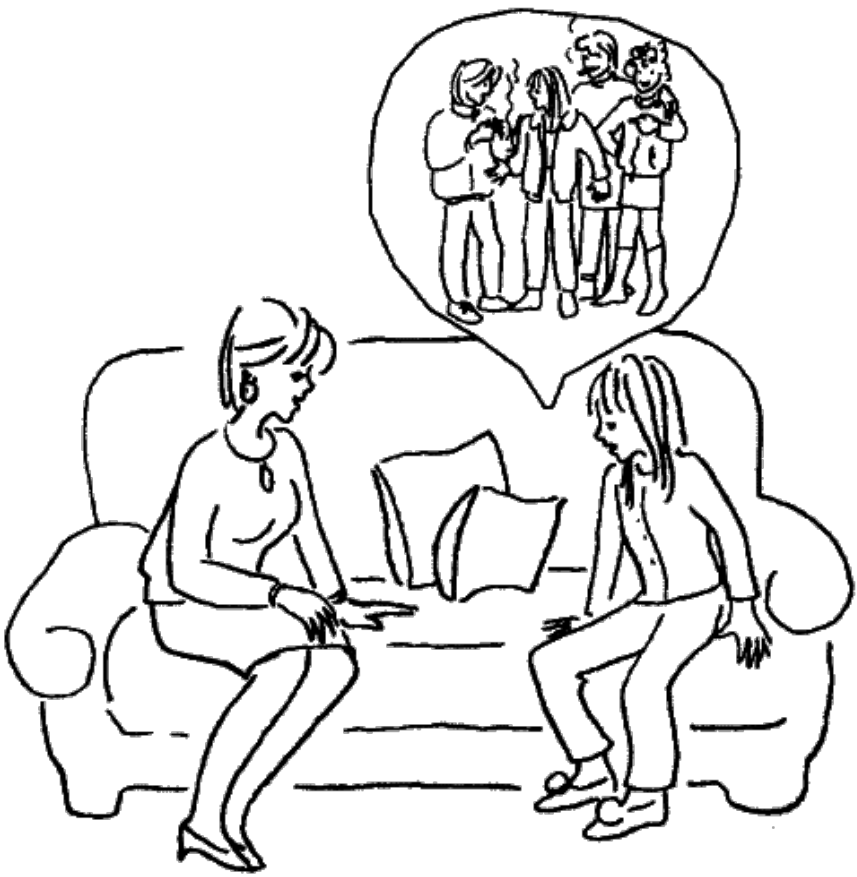
отвернулся, мать могла бы сказать: «***и разговаривать не очень хочется…».*** Скорее всего, сын ответил бы: «Да, не хочется», – и это был бы знак возобновления контакта, пусть не разговора, но взаимопонимания. После этого мать могла бы оставить сына в покое, избежав его раздражения.

Итак, мы можем записать следующее:

> **Если вы натолкнулись на нежелание ребенка продолжать беседу, не теряйтесь: вы можете озвучить это его нежелание, и тогда снова окажетесь настроенным на его «волну».**

В продолжение подобного разговора могут быть и другие варианты. Например, мать могла сказать:

– Ты расстроен и хотел бы как-нибудь развеяться. Может быть, закусим, у нас сегодня вкусный борщ!



Здесь высказывается догадка, что мальчик сейчас не хочет думать о неприятном, к тому же он, скорее всего, голоден. Верность догадки проверится тут же его ответом «да» или «нет». Что же касается предложения закусить, то мать здесь переходит к **«активному слушанию делом».** А такую форму внимания порой ничем не заменишь!

Приведу еще один маленький пример успешной реакции мамы на отказ ребенка.

Моей дочке два года и десять месяцев. Вчера идем с ней на занятия. Дочка застревает около любимого сугроба, говорит:

– Не хочу на занятия, хочу гулять! ***Не хочу на занятия.***

Хотя мы торопились, я не стала ее тянуть, а сказала:

– Не хочешь идти, хочешь гулять.

– Да-а!

– Хочешь в сугробе поваляться.

– Да-а!

– А что тебе мешает?

Очень сильно задумывается. Потом:

– Не знаю.

Еще думает (я молчу). Пару раз говорит «хочу гулять». Потом думает еще, и вдруг произносит:

– Пойдем на занятия.

Так бастион сопротивления ребенка падает, когда ему уже не нужно воевать.

● ***Как продолжить беседу?***

Часто спрашивают:

Бывает, беседа останавливается, и ты не знаешь, что говорить дальше: ты уже повторил, что он сказал, снова повторять нет смысла, а теперь он молчит – и ты молчишь! Что делать?

Действительно, продолжение доверительного разговора – дело непростое. Многократное повторение слов или фраз не помогает.

Здесь можно действовать по-разному. Во-первых, можно просто помолчать. О том, что не стоит бояться молчания, мы говорили выше. Замечу, что молчание может быть долгим. Например, К. Роджерс мог держать паузу по 5-10 минут! Важно только при паузе «не терять» контакта (например, глаз), чтобы по некоторым признакам вашего поведения ребенок чувствовал, что вы продолжаете быть с ним.

Во-вторых, очень помогает фраза: ***«И ты очень хочешь, чтобы***…», и дальше вы называете то, что, по вашему предположению, он хочет. Или, еще лучше, даете ему завершить эту фразу, то есть сказать, о чем именно он мечтает, или что намеревается сделать. Эти слова могут дать разговору новый поворот, направить его в конструктивное русло.

«Техника» – это еще далеко не все!

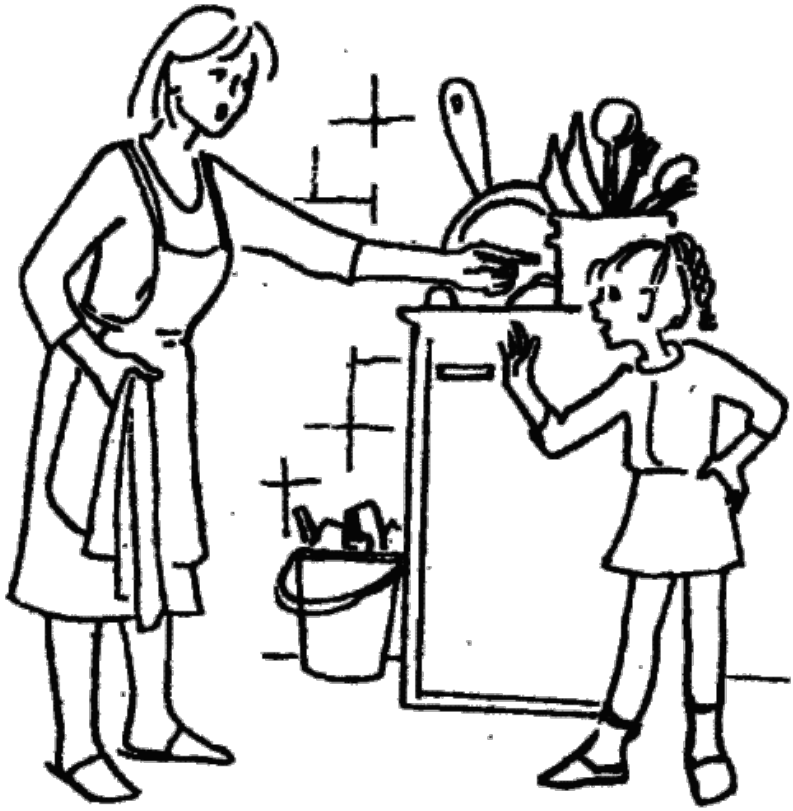
Подробности и детали техники активного слушания очень важны. Они помогают найти нужные интонации, слова и фразы, помнить о паузах и многое другое. Не сомневаюсь, что при желании и некоторых усилиях вы все это освоите, о чем говорит опыт многих родителей. Об этом они с удовольствием рассказывают и пишут в письмах. В то же время важно различать «технику» активного слушания как набор правил – и технику активного слушания как **искусство контакта.**

Недавно в интернете мне попалось обращение матери за помощью: «Мой сын меня не слушается, не учится, не помогает, грубит, совсем разболтался! Не знаю, что делать! Только, пожалуйста, не говорите мне об «активном слушании по-Гиппенрейтер», оно совершенно не помогает!»

Похожие слова прозвучали на недавней моей встрече с читателями. Одна мама сказала: «Моей дочери семь лет. Когда она была еще совсем маленькой, я купила и прочла все ваши книги, и до сих пор их читаю. Я знаю все – и как активно слушать, и многое другое, о чем вы пишете. **Я все это делаю** – и никакого результата! У нас с дочкой все время «находит коса на камень»!».

Тогда я предложила тут же провести маленький эксперимент.

С согласия мамы, мы решили посмотреть, как именно она освоила «***всё***». Разыграли одну из обычных сцен ее столкновения с упрямой дочкой (я была в роли дочки). Повторив первую фразу дочки, мама со второй фразы повысила голос и потребовала «прекратить эти капризы!». Настоящее активное слушание не получилось. Мать призналась, что в этой разыгрываемой сцене в ней поднялась привычная волна **гнева.**



Итак, подход к технике как к набору правил для усвоения, тем более, чтение о ней в книге, **не помогает**, и в результате появляются негативные отзывы в адрес активного слушания.

Но, помимо внешней стороны, **подлинное** активное слушание имеет **внутреннюю сторону.** Это – эмоциональное состояние «слушателя» как реакция на сказанное ребенком. А такая реакция зависит от многих внутренних установок родителя.

> **Не возлагайте все надежды на технику. Сама по себе она не работает! Важны еще и ваши внутренние переживания.**

В связи с этим стоит посмотреть на некоторые свои привычки и принципы:

- Насколько вы категоричны в своих ожиданиях и требованиях?
- Что запрещаете или разрешаете?
- Во что вмешиваетесь?
- Как реагируете на непослушание?

● За что наказываете?

Эти и подобные вопросы обсуждаются во многих книгах, в них можно найти правильные советы. Но многие читатели не могут им следовать: **изменить себя «в лоб»**, даже при сильном желании, **не получается.**

> **Менять свои установки и чувства прямыми стараниями людям не удается.**

Тем не менее, выход есть!

Часть третья
Скрытая «магия»

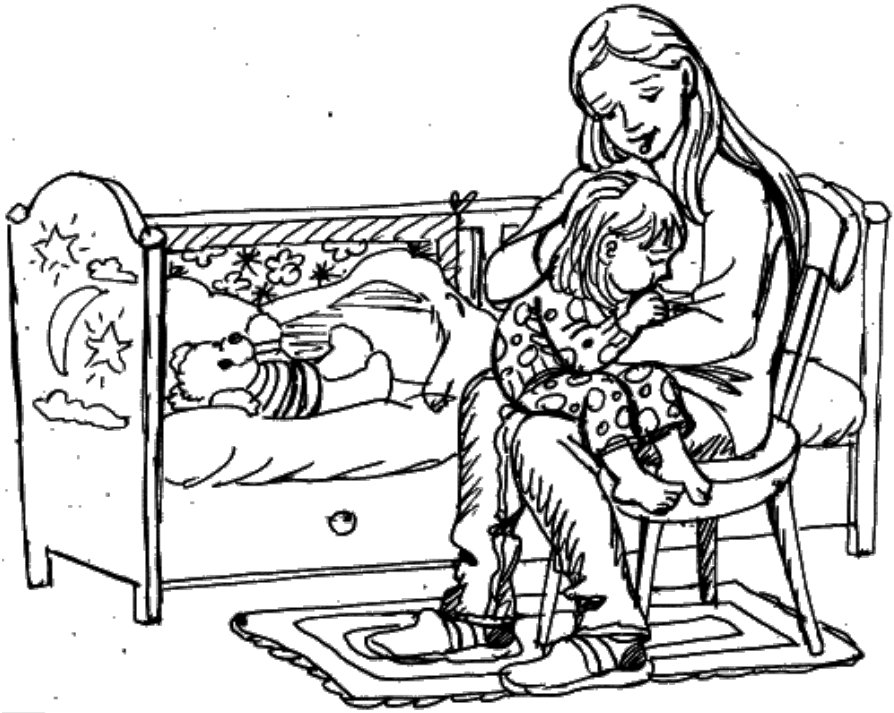
Сила активного слушания

Очень хочу передать вам свою веру в силу **настоящей** техники активного слушания. Для ее освоения надо набраться терпения, проявить настойчивость; научиться внимательно следить за каждым своим словом и при этом не упускать из вида реакции ребенка (насколько он почувствовал себя понятым). При такой вдумчивой практике **обязательно происходят изменения в самочувствии и поведении родителей!** О них мы уже упоминали в первой части выпуска. С удивлением и нескрываемой радостью родители замечают, что стали спокойнее, терпимее, мягче. Активное слушание каким-то образом **магически действует** на слушателя. Попробуем разобраться, в чем тут дело?

Возьмем самые первые шаги: родитель слышит жалобу ребенка, повторяет ее и молчит в ожидании ответа. Все это довольно непривычно, а привычно высказать **свое** мнение, или **свою** оценку, в общем, **заявить о себе.** Но «неудобные» и «неестественные» правила активного слушания мешают. Они заставляют **затормозить** «естественные реакции», а вместо этого назвать **его чувство** – и ждать ответа! А чтобы найти слова, которые выразят переживание ребенка, нужно его понять, в него вчувствоваться, **«сопережить»** то, что с ним происходит. Это уже внутренняя, **душевная,** работа родителя, и никакие внешние приемы ее обеспечить не могут. Формальные слова сочувствия, если они не заполнены **чувством изнутри,** звучат искусственно. Им не поверит ни взрослый, ни ребенок – ребенок особенно.

Настоящее понимание ребенка – это всегда внутренний процесс в вашей душе.

Таким образом, функция правил активного слушания (повторить, помолчать, подождать) – помочь родителю и даже заставить его переключить внимание с себя на ребенка, эмоционально сопережить его состояние.



Получается, что в такой беседе родитель **рассказывает** ребенку **о нем же самом** на понятном тому языке: ведь некоторые повторенные слова – это слова самого ребенка. Так отозваться на эмоцию или трудность ребенка – это совершенно новый опыт для родителя. А когда подобный опыт накапливается, он приводит к качественной перестройке сознания: **из «говорящего и воспитывающего»** родитель превращается **в «слушающего и понимающего»**.

Активное слушание превращает родителя из «говорящего и воспитывающего» в «слушающего и понимающего».

Так раскрывается магия активного слушания. Остается добавить, что с ребенком тоже происходят чудесные изменения: он благодарно отзывается на понимание, обнаруживая чуткие и трогательные стороны своей души.

Часть четвертая
Успешные результаты, которые ждут вас (истории с комментариями)

Примеры из жизни

Посмотрим, как это случается в жизни, когда родителю удается успешно пройти критическую точку переключения внимания с себя на ребенка. Это живые истории, которые, как и все в жизни, содержат больше, чем схемы, и мы вместе постараемся увидеть и обсудить это большее.

Начну с рассказа матери, которая недавно, но решительно встала на путь изменения своего общения с дочерью.

Я вернулась домой с работы поздно, в одиннадцатом часу вечера. В коридоре из спальни появляется старшая, семилетняя Катя:

– Мама, я хочу кушать!

Как правило, моя реакция на такое заявление была бы: «Какая еда на ночь!? Это вредно! И вообще, давно должна быть в кровати!»

Однако, прокрутив подобный ответ в голове, я поняла что он совсем не стыкуется с информацией и практикой, полученными на семинаре для родителей, и я ответила:

– Хорошо! Ты хочешь есть.

Катя сонным голосом:

– Да, мам, и чего-нибудь вкусненькое.

Идем на кухню, я продолжаю:

– Хочешь чего-то вкусненькое.

– Я хочу лапшу, такую маленькую, которую Оля (младшая сестренка) на ужин кушала!

Понимая, что это абсолютно противоречит моему привычному поведению, разогреваю ей лапшу.

– Я хочу с соусом!

– С соусом…

– Да, с кетчупом! (Новое испытание! Кетчуп не разрешаю.)

Даю лапшу, кетчуп, она все съедает, я забираю тарелку – и тут Катя обхватывает меня, прижимается и говорит:

– Мамочка, прости меня, пожалуйста (за что-то там)… я по тебе скучаю…

*Она что-то сказала еще, я не услышала, потому что **от шока чуть тарелку из рук не выронила,** и не поверила своим ушам и глазам!*

*Этот результат для меня был желанным, и в то же время очень неожиданным, даже внезапным! На глаза буквально навернулись слезы от того, **как много нежности не реализовано было в наших отношениях** с тех пор, как я пыталась*

«воспитывать» свою дочку!

В этой истории стоит отметить, по крайней мере, три момента: во-первых, мама осознанно затормозила свои привычные замечания – критику и выговоры. Во-вторых, все просьбы дочки были наперекор маме, но мама успешно справлялась, благодаря решению общаться по-новому (отдадим ей должное!). Наконец, третье и самое сильное впечатление – неожиданный прорыв нежных чувств девочки, который потряс маму. Она увидела, что за «вредным поведением» девочки стоит тоска по ее, маминой, любви и вниманию! Так открылись двери к глубокому эмоциональному контакту мамы с девочкой. Такие моменты запоминаются, меняют отношения и нас самих!

Другая история похожа на предыдущую. Те же усилия мамы, те же «испытания» ее характера, которые устраивает ребенок.

Вечером, когда я вернулась домой с семинара для родителей, мой шестилетний сын сразу же попросил поставить для него мультфильм, который мне не нравится (и он об этом знал). Последние две недели в моем присутствии он не хотел делать ничего, кроме просмотра этого мультфильма. Находясь целый день с няней, он ни разу не просил этого у нее. Но, увидев меня, ***заведомо зная мою реакцию,*** *начал именно с этого. Обычно в таких ситуациях я говорила: «Ты постоянно смотришь одно и то же, не хочешь заниматься ничем другим. У тебя есть масса других развивающих программ, много книг, игр. Займись чем-нибудь другим. Этот мультфильм больше смотреть нельзя!»*

После чего возникали слезы, истерики, обиды.

На этот раз я попробовала изменить тактику.

– Ты хочешь, чтобы я включила тебе этот мультфильм, – сказала я в утвердительной форме.

– Да, хочу смотреть именно этот мультфильм, потому что он мне очень нравится!

– Тебе очень нравится именно этот мультфильм.

– Да, очень!

Я выдерживаю паузу (он продолжает):

– Но ты никогда не разрешаешь мне его смотреть!

– Ты сердишься из-за того, что мама не разрешает тебе смотреть мультфильм, который тебе очень нравится.

– Да, мне этого так хочется.

Я выдерживаю паузу (он продолжает):

– Я хочу смотреть мультфильм с тобой, мама. Тебя не было дома целый день, и я очень соскучился.

– Ты очень соскучился, мой малыш, и хочешь со мной смотреть

мультфильм.

– Очень хочу!

Я обнимаю ребенка, он бежит в свою комнату, приносит папку… ***с обучающими программами (!).*** *Сын сам выбирает диск «Учимся читать» и предлагает посмотреть его немного, а затем вместе почитать его любимую книгу.*

На этот раз нам удалось избежать конфликта, переключиться на занятия, устраивающие нас обоих. А также я смогла понять, что ребенок своим поведением не просто пытается сделать что-то назло, а хочет привлечь мое внимание.

Открытия, которые сделали мамы в приведенных историях, были и о себе и о ребенке. Когда ребенок с благодарностью откликается на понимание, это «растапливает» душу родителя, его категоричность и жесткие воспитательные установки.

Активное слушание смягчает жесткие воспитательные установки родителя.

О более глубоком понимании ребенка – следующие истории.

Первая – из письма матери.

Мой семилетний сын уже две четверти ходил в школу один, благо она находится в соседнем дворе. Однако, посовещавшись, мы с мужем решили, что будет спокойнее, если он, приходя в школу и уходя из нее, будет звонить нам по телефону из вестибюля. Мы договорились с ребенком, и в первый день все прошло замечательно. На следующий день он не позвонил, мне пришлось в панике бежать в школу. Вася заявил мне, что забыл. На следующий день повторилось то же самое.

– Почему ты забыл? Я же напомнила, когда ты уходил! – беспомощно возмущалась я.

Все штрафные санкции Вася переносил стоически. Стоял в углу, безропотно принимал запрещение смотреть мультфильмы. Но назавтра опять не звонил. В ответ на все вопросы он безнадежно повторял, что просто забыл.

Исчерпав весь педагогический арсенал, я решила воспользоваться советами из книги «Общаться с ребенком. Как?». Не надеясь на успех, я спокойно предположила:

– Тебя, наверное, мальчишки дразнят…

– Да, – сразу сказал Вася виновато, – они говорят, что я маменькин сынок!

Мы долго разговаривали, и я почувствовала, как трудно было ему, привыкнув к самостоятельности и к сознанию своей взрослости, звонить мне и отчитываться под насмешливыми взглядами одноклассников.

– Знаешь, ведь мы с тобой друг друга не поняли, – сказала я. – Я совсем не хотела, чтобы ты вел себя как маменькин сынок. Это я чувствую себя маленькой и беспомощной, когда беспокоюсь за близких мне людей. Я мучаюсь и очень-очень боюсь. А ты как взрослый и сильный мужчина избавляешь меня от страха, если звонишь.

Честное слово, с тех пор он не позвонил только один раз – когда в школе сломался телефон!

В этой истории мама вникла в трудное положение мальчика, который не хотел выглядеть «маменькиным сынком». Она **догадалась** об этом без его прямых слов. Такие догадки означают способность родителя **«услышать» скрытые переживания ребенка и сказать о них.** Это активное слушание на более глубоком уровне.

Еще один запоминающийся случай мы находим в книге американского психолога Ле Шан.

Когда праздник по случаю дня рождения Дэвида подходил к концу, его младший брат Питер начал вести себя чудовищно. Четырехлетнему малышу было тяжело пережить, что мать и отец сосредоточили все свое внимание на Дэвиде. Когда отец протянул ему стакан молока, Питер ударил его по руке и сказал: «Я не люблю тебя, уйди и оставь меня одного!».

Отец мог бы задать ему суровую трепку, сказать, что он гадкий мальчишка, и отправить в постель без ужина, но он поступил иначе: серьезно посмотрел на Питера, тот в ответ посмотрел на него широко раскрытыми глазами, потрясенный сам своим поведением. Затем он взял мальчика на руки и сказал:

– Бедный Питер, ты огорчен и рассержен. Давай пойдем в твою комнату и отдохнем.

Внутренний смысл агрессивного выпада мальчика был ровно противоположным его поведению: «Мне так нужна ваша любовь, и я так долго ее жду!» Отец услышал это «скрытое послание» и дал ребенку то, чего ему не хватало.

Когда родитель «слышит» скрытые переживания ребенка и деликатно сообщает ему об этом, он устанавливает с ним самый глубокий контакт.

За возникающими проблемами могут стоять и скрытые этические переживания ребенка, важные для формирования его личности.

Приведем разговор матери с десятилетним сыном.

– Мам, можно я пойду поиграть к Пете?

– Нет, уже поздно, через полчаса ложиться спать, а мы еще не ужинали.

– Ну, мам, я на немножко! Петя так ждет!

– Нет-нет, я же сказала, поздно!

– Ну, мамочка! Мне так нужно!

– Ты ведь знаешь, что упрашивать бесполезно.

– Знаю. Но что же мне делать, ***ведь я обещал!***

Здесь для матери возникла проблема: мальчик обещал и беспокоится, что нарушит слово. К этому беспокойству надо отнестись со вниманием и уважением – ведь дело касается **моральных переживаний** сына. В результате мать сочла необходимым не настаивать тупо на своем, а продолжила разговор:

– Ты обещал, и тебе будет неудобно не сдержать слово.

– Ну да, конечно! Он ведь ждет!

– Вообще-то, ты прав, так оставлять дело нехорошо. Мне нравится, что ты об этом беспокоишься. Давай подумаем, как быть.

В последних фразах мать сделала несколько замечательных вещей: она показала, что слышит и понимает беспокойство сына, одобряет желание сдержать слово, и пригласила подумать на равных. Дальше обсуждались разные варианты: позвонить Пете, зайти к нему вместе и объяснить, договориться поиграть завтра… В целом разговор принял дружеский тон, и противостояние отпало. Почему? Потому что мальчик почувствовал понимание в важных для него вопросах. Итак, стоит помнить:

> **Уважение личных, морально-этических переживаний ребенка – одно из главных условий настоящего контакта с ним.**

К такому пониманию обычно ведет практика углубленно активного слушания.

Следующий пример взят из книги Милтона Эриксона, которого можно назвать великим мастером контакта и психологической помощи. На его опыте учится уже не одно поколение психологов.

Это история о том, как Эриксон сумел поговорить с собственным сыном, попавшим в беду. Для нас она особенно ценна тем, что сопровождается комментариями самого автора.

Трехлетний Роберт упал с лестницы, рассек губы и вогнал передний зуб обратно в десну. Он истекал кровью и громко кричал от боли и страха. Мы с женой поспешили ему на помощь. Едва увидев, как он лежал на земле, рыдая, с полным крови ртом, можно было понять, что ситуация требует принятия срочных и правильных мер.

Никто из нас не попытался поднять его. Вместо этого, как только он сделал паузу, чтобы набрать в легкие воздуха для нового крика, я быстро сказал ему просто, твердо и с сочувствием: ***«Ужасно болит, Роберт. Тебе страшно больно».*** *И сразу же, без малейших колебаний, мой сын понял, что я знаю, о чем говорю. Теперь он мог слушать меня и доверять мне, поскольку я продемонстрировал, что полностью понимаю его ситуацию.*

Затем я сказал Роберту: ***«И это будет еще болеть».*** *Сделав это простое утверждение, я выразил в словах его страх, и озвучил то, как он понимал свою ситуацию. Ведь в этот момент он знал, что впереди его ждут только страдания и боль.*

Следующий шаг для него и для меня был очень важным. В тот момент, когда он сделал очередной вдох, я сказал: ***«И ты очень хочешь, чтобы перестало болеть».*** *И снова мы находились в полном согласии, я оправдывал и даже поощрял его желание. Это было* ***его*** *желание,* ***его настоятельная потребность.***

Определив всю ситуацию таким образом, я мог теперь сказать то, чему можно было поверить. Это было такое внушение: ***«Может быть, оно скоро перестанет болеть, через минутку или две».*** *Это предложение полностью согласовывалось с его собственными желаниями и потребностями и, поскольку оно предварялось словами «может быть», оно не противоречило его собственному пониманию ситуации. Таким образом, он мог принять эту идею и начать реагировать на нее.*

Заметим, что Эриксон произнес всего пять фраз (для удобства они выделены мною), и каждая из них была ювелирно точной! Первые две фразы озвучили чувства ребенка. Причем, слова «***очень*** *больно»* точно соответствовали переживанию мальчиком сильной боли. Третья фраза: ***«и это будет еще некоторое время болеть»,*** углубляет контакт.

Четвертая же фраза: ***«и ты хочешь, чтобы перестало болеть»,*** имеет совершенно иной характер. Она замечательна тем, что отец озвучивает горячую надежду мальчика на скорое

прекращение боли. Такие фразы входят в арсенал средств мастеров активного слушания, их можно назвать «сдвигом в позитив».

Оптимистическую нотку отец затем усиливает словами: ***«может быть, это перестанет болеть через минуту-другую».*** Заметим, что Эриксон подчеркивает важность слов «может быть». Ребенок не должен думать, что его «нарочно» успокаивают, и тогда он готов принять эмоциональную помощь.

В целом, можно видеть, как по ходу разговора развивался и углублялся эмоциональный контакт отца с мальчиком. В итоге ребенок **полностью доверился** его словам. Не прошло и двух минут, как он перестал плакать.

Трудно удержаться от того, чтобы не сказать несколько слов о последующих действиях Эриксона, не менее поучительных.

«Смотри, мама, какая у него яркая, красная кровь! – говорит отец, – это настоящая мужская кровь!» (мама, конечно, соглашается). «И теперь, когда мы пойдем умываться, то сможем проверить: если она действительно настоящая мужская, то, смешиваясь с водой, станет розовой!». Проверка, естественно, проходит с успехом, и у мальчика переживание несчастья сменяется чувством гордости.

По поводу этого шага Эриксон делает ценное замечание: когда с человеком случается беда, он чувствует себя униженным,

и очень нуждается в **подкреплении самооценки.** Это надо делать любым способом. Тогда он получает дополнительные силы для преодоления несчастья.

Уверена, что у вас будут накапливаться подобные замечательные примеры. Продолжение ваших усилий поможет углублять и делать все более радостным общение с детьми, а также с близкими и с другими окружающими.

Активное слушание нужно всем!

Тем не менее, активного слушания недостаточно для успешного общения. Совершенно необходимо освоить еще одну технику и связанную с ней «философию». Об этом – в следующем

выпуске нашей серии.